



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE COMPARTAMOS FINANCIERA DE LA CIUDAD DEL CUSCO 2018

Tesis presentada por:
Bach. Valery Norma Samanez Ramírez
Para optar al título profesional de Licenciada
en Administración

ASESOR: MGT. DELGADO CAMACHO,
Alejandro V.

Cusco – Perú
2021



PRESENTACIÓN

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL
CUSCO.

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En concordancia con lo establecido en el Reglamento Marco de Grados y Títulos de la Universidad Andina del Cusco, cumpla con presentar el presente la tesis intitulada “SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE COMPARTAMOS FINANCIERA EN LA CIUDAD DEL CUSCO 2018” con el fin de optar al Título Profesional de Licenciado en Administración; el mismo que fue elaborado siguiendo las pautas brindadas por mi asesor, así como siguiendo lo recomendado en la bibliografía existente sobre metodología de investigación. Asimismo, considero que cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente de la universidad.

Valery Norma Samanez Ramirez.



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme dado la vida y la maravillosa familia que tengo, la oportunidad de haber recibido una buena educación y por ponerme retos en la vida que me enseñan a valorar y amar cada parte de ella, por darme siempre valor de seguir adelante y alcanzar mis metas.

Quiero agradecer también de manera especial a mi asesor MGT. Alejandro V. Delgado Camacho, quien se dio el tiempo y la paciencia para que esta investigación se concluya.

A mi familia por parte de padre, mis tíos y tías que más que mis segundos padres han sido para mí una guía y un sostén económico durante mi vida y más aún durante mi periodo universitario, quiero agradecerles por depositar en mí su confianza y cariño.

Valery Norma Samanez Ramirez.



DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a mi madre, Dayse Ramirez Guillen quien siempre me impulsó a seguir adelante; y estuvo ahí en todo proceso de mi educación; gracias a ella por el inmenso amor que me tiene.

A mi padre, Julio Samanez (+); quien siempre quiso que siguiera sus pasos, e hizo que descubriera mi amor por la Administración.

De forma especial esta investigación va dedicada a mis tíos, Victor Samanez, Antonio Samanez, Isabel Samanez y Ruth Chota; quienes desde la distancia velaron por mi bienestar y mi educación, siendo siempre mis pilares para seguir adelante.

A mi segundo padre, Eliseo Villagaray (+); por ser un ejemplo admirable de padre, de profesional y de ser humano, siendo para mí una guía y motivación.

Por ultimo pero no menos importante quiero dedicar esta investigación a todos mis familiares y amigos quienes siempre me brindan su amor y apoyo incondicional.



ÍNDICE

PRESENTACIÓN	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	5
1.2.1. Problema general	5
1.2.2. Problemas específicos	5
1.3. Objetivos de la investigación	6
1.3.1. Objetivo general	6
1.3.2. Objetivos específicos	6
1.4. Justificación de la investigación	7
1.4.1. Relevancia social	7
1.4.2. Implicancias prácticas	7
1.4.3. Valor teórico	8
1.4.4. Utilidad metodológica	8
1.4.5. Viabilidad o factibilidad	8
1.5. Delimitaciones de la investigación	8
1.5.1. Delimitación temporal	8
1.5.2. Delimitación espacial	9
1.5.3. Delimitación conceptual	9



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes del estudio	10
2.1.1.	Antecedente internacional	10
2.1.2.	Antecedente nacional.....	13
2.1.3.	Antecedente local.....	14
2.2.	Bases legales.....	15
2.3.	Bases teóricas.	16
2.3.1.	Teorías sobre satisfacción laboral.....	16
2.3.2.	La Satisfacción laboral	19
2.3.3.	Dimensiones de la satisfacción laboral.....	22
2.3.3.1.	Satisfacción en el trabajo.....	23
2.3.3.2.	Satisfacción con el salario.	25
2.3.3.3.	Satisfacción con las promociones.....	27
2.3.3.4.	Satisfacción con el reconocimiento.....	29
2.3.3.5.	Satisfacción con los beneficios.....	31
2.3.3.6.	Satisfacción con las condiciones de trabajo.....	33
2.3.3.7.	Satisfacción con la supervisión.....	35
2.3.3.8.	Satisfacción con los compañeros.....	36
2.3.3.9.	Satisfacción con la compañía y la dirección.....	38
2.3.4.	Determinantes de la satisfacción laboral	40
2.3.5.	Determinantes organizacionales de la satisfacción laboral	41
2.3.6.	Consecuencias de la satisfacción laboral.....	43
2.3.7.	Medición de la satisfacción laboral	43
2.4.	Marco institucional	45
2.5.	Marco conceptual	46
2.6.	Variables	48
2.6.1.	Variable.....	48
2.6.2.	Conceptualización de la variable.....	48
2.6.3.	Operacionalización de la variable.....	50



CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación	51
3.2.	Enfoque de la investigación.....	51
3.3.	Diseño de investigación.....	51
3.4.	Alcance de la investigación	51
3.5.	Población y muestra de la investigación	52
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
	3.6.1. Técnica	52
	3.6.2. Instrumento	52
3.7.	Procesamiento de análisis de datos.....	52

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1.	Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado.....	54
	4.1.1. Presentación del instrumento	54
	4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado	55
4.2.	Resultados de las dimensiones de la variable satisfacción laboral	56
	4.2.1. Satisfacción con el trabajo.....	56
	4.2.2. Satisfacción con el salario	61
	4.2.3. Satisfacción con las promociones	66
	4.2.4. Satisfacción con el reconocimiento.....	70
	4.2.5. Satisfacción con los beneficios	74
	4.2.6. Satisfacción con las condiciones de trabajo.....	78
	4.2.7. Satisfacción con la supervisión.....	83
	4.2.8. Satisfacción con los compañeros.....	87
	4.2.9. Satisfacción con la compañía y dirección	91
4.3.	Resultado de la variable satisfacción laboral	95



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos	99
5.2. Limitaciones del estudio	100
5.3. Comparación crítica con la literatura existente.....	101
5.4. Implicancias del estudio.....	105
CONCLUSIONES.....	106
RECOMENDACIONES	109
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	113
ANEXOS.....	118



ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Definiciones de satisfacción laboral.....</i>	<i>20</i>
<i>Tabla 2 Distribución de los ítems del cuestionario.....</i>	<i>54</i>
<i>Tabla 3 Descripción de la Baremación y escala de interpretación.....</i>	<i>55</i>
<i>Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad.....</i>	<i>55</i>
<i>Tabla 5 Indicadores de la dimensión satisfacción con el trabajo.....</i>	<i>56</i>
<i>Tabla 6 Satisfacción con el trabajo.....</i>	<i>58</i>
<i>Tabla 7 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con el trabajo.....</i>	<i>60</i>
<i>Tabla 8 Indicadores de la dimensión satisfacción con el salario.....</i>	<i>62</i>
<i>Tabla 9 Satisfacción con el salario.....</i>	<i>64</i>
<i>Tabla 10 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con el salario.....</i>	<i>65</i>
<i>Tabla 11 Indicadores de la dimensión satisfacción con las promociones.....</i>	<i>66</i>
<i>Tabla 12 Satisfacción con las promociones.....</i>	<i>67</i>
<i>Tabla 13 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con las promociones.....</i>	<i>69</i>
<i>Tabla 14 Indicadores de la dimensión satisfacción con el reconocimiento.....</i>	<i>70</i>
<i>Tabla 15 Satisfacción con el reconocimiento.....</i>	<i>72</i>
<i>Tabla 16 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con el reconocimiento.....</i>	<i>73</i>
<i>Tabla 17 Indicadores de la dimensión satisfacción con los beneficios.....</i>	<i>74</i>
<i>Tabla 18 Satisfacción con los beneficios.....</i>	<i>76</i>
<i>Tabla 19 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con los beneficios.....</i>	<i>77</i>
<i>Tabla 20 Indicadores de la dimensión satisfacción con las condiciones de trabajo.....</i>	<i>78</i>
<i>Tabla 21 Satisfacción con las condiciones de trabajo.....</i>	<i>80</i>
<i>Tabla 22 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con las condiciones de trabajo.....</i>	<i>81</i>
<i>Tabla 23 Indicadores de la dimensión satisfacción con la supervisión.....</i>	<i>83</i>
<i>Tabla 24 Satisfacción con la supervisión.....</i>	<i>84</i>
<i>Tabla 25 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con la supervisión.....</i>	<i>86</i>
<i>Tabla 26 Indicadores de la dimensión satisfacción con los compañeros.....</i>	<i>87</i>
<i>Tabla 27 Satisfacción con los compañeros.....</i>	<i>89</i>
<i>Tabla 28 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con los compañeros.....</i>	<i>90</i>
<i>Tabla 29 Indicadores de la dimensión satisfacción con la compañía y dirección.....</i>	<i>91</i>
<i>Tabla 30 Satisfacción con la compañía y dirección.....</i>	<i>93</i>
<i>Tabla 31 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con la compañía y dirección.....</i>	<i>94</i>
<i>Tabla 32 Satisfacción laboral.....</i>	<i>95</i>
<i>Tabla 33 Comparación promedio de las dimensiones de la variable satisfacción laboral.....</i>	<i>97</i>



ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1: Indicadores de la dimensión satisfacción con el trabajo.....</i>	<i>57</i>
<i>Figura 2: Satisfacción con el trabajo.....</i>	<i>59</i>
<i>Figura 3: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con el trabajo</i>	<i>60</i>
<i>Figura 4: Indicadores de la dimensión satisfacción con el salario</i>	<i>62</i>
<i>Figura 5: Satisfacción con el salario</i>	<i>64</i>
<i>Figura 6: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con el salario.....</i>	<i>65</i>
<i>Figura 7: Indicadores de la dimensión satisfacción con las promociones.....</i>	<i>67</i>
<i>Figura 8: Satisfacción con las promociones.....</i>	<i>68</i>
<i>Figura 9: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con las promociones</i>	<i>69</i>
<i>Figura 10: Indicadores de la dimensión satisfacción con el reconocimiento.....</i>	<i>71</i>
<i>Figura 11: Satisfacción con el reconocimiento.....</i>	<i>72</i>
<i>Figura 12: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con el reconocimiento</i>	<i>73</i>
<i>Figura 13: Indicadores de la dimensión satisfacción con los beneficios</i>	<i>75</i>
<i>Figura 14: Satisfacción con los beneficios</i>	<i>76</i>
<i>Figura 15: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con los beneficios.....</i>	<i>77</i>
<i>Figura 16: Indicadores de la dimensión satisfacción con las condiciones de trabajo.....</i>	<i>79</i>
<i>Figura 17: Satisfacción con las condiciones de trabajo.....</i>	<i>80</i>
<i>Figura 18: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con las condiciones de trabajo</i>	<i>81</i>
<i>Figura 19: Indicadores de la dimensión satisfacción con la supervisión.....</i>	<i>83</i>
<i>Figura 20: Satisfacción con la supervisión.....</i>	<i>85</i>
<i>Figura 21: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con la supervisión.....</i>	<i>86</i>
<i>Figura 22: Indicadores de la dimensión satisfacción con los compañeros.....</i>	<i>88</i>
<i>Figura 23: Satisfacción con los compañeros.....</i>	<i>89</i>
<i>Figura 24: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con los compañeros.....</i>	<i>90</i>
<i>Figura 25: Indicadores de la dimensión satisfacción con la compañía y dirección.....</i>	<i>92</i>
<i>Figura 26: Satisfacción con la compañía y dirección.....</i>	<i>93</i>
<i>Figura 27: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con la compañía y dirección</i>	<i>94</i>
<i>Figura 28: Satisfacción laboral</i>	<i>96</i>
<i>Figura 29: Comparación promedio de las dimensiones de la variable satisfacción laboral</i>	<i>97</i>



RESUMEN

La presente investigación denominada: “Satisfacción Laboral de los Trabajadores de Compartamos Financiera en la ciudad del Cusco 2018”, busca conocer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de compartamos financiera; donde se abordan nueve indicadores: satisfacción con el trabajo, satisfacción con el salario, satisfacción con las promociones, satisfacción con el reconocimiento, satisfacción con los beneficios, satisfacciones con las condiciones de trabajo, satisfacción con la supervisión, satisfacción con los compañeros de trabajo, y satisfacción con la compañía y dirección. La investigación es de tipo descriptiva de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental; la población muestra es igual a 54 trabajadores. Se usó como técnica la encuesta y se elaboró un cuestionario que sirvió como instrumento de recolección de datos. Para el procesamiento de datos se usó estadística descriptiva en términos de: proporción, medida de tendencia central, medidas de variabilidad; haciendo uso del programa informático SPSS 22. El proceso estadístico mostró que en Financiera Compartamos existe satisfacción laboral, Encontrándose que un 27.8% se encuentra satisfecho con un promedio de 3.77; lo que concluye en que los colaboradores de Compartamos Financiera se encuentran satisfechos con su trabajo, su salario, el reconocimiento que percibe, debiendo establecer mejoras en las condiciones de trabajo para así incrementar el nivel de satisfacción de sus colaboradores.

Palabra clave: Satisfacción laboral.



ABSTRACT

The present research called: “Labor Satisfaction of the Workers of Compartamos Financiera in the city of Cusco - 2018”, seeks to know about the level of job satisfaction of workers of Compartamos Financiera; where nine indicators are addressed, to mention: satisfaction with work, satisfaction with salary, satisfaction with promotions, satisfaction with recognition, satisfaction with benefits, satisfaction with working conditions, satisfaction with supervision, satisfaction with colleagues of work, and satisfaction with the company and management. The research is a descriptive type of quantitative approach, not experimental design; The sample population is equal to 54 workers. The survey was used as a technique and a questionnaire was developed that served as a data collection instrument. For data processing descriptive statistics were used in terms of: proportion, measure of central tendency, measures of variability; using the SPSS 22 software. The statistical process showed that in Compartamos Financiera there is job satisfaction, finding that 27.8% are satisfied with an average of 3.77; which concludes that the employees of Compartamos Financiera are satisfied with their work, their salary, the recognition they receive, and must establish improvements in working conditions in order to increase the level of satisfaction of their employees.

Keyword: Job satisfaction.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La satisfacción en el trabajo o satisfacción laboral es un concepto cubierto principalmente por tres disciplinas científicas: la psicología, recursos humanos y, más recientemente, la economía. La ciencia administrativa lo aborda desde dos enfoques, la humanista y el conductual. La teoría conductista, desde el punto de vista del comportamiento organizacional habla de un principio de reciprocidad que significa que “la organización espera que las personas realicen sus tareas y les ofrece incentivos y recompensas, mientras las personas ofrecen sus actividades y trabajo con la esperanza de obtener ciertas satisfacciones personales” (Chiavenato, Introducción a la teoría general de administración, 2014, pág. 258), basados en este concepto las personas estarán dispuestas a colaborar con una organización siempre y cuando esta pueda ser un medio para satisfacer sus necesidades; dentro de estas se encuentra la satisfacción con el trabajo.

Cuando se habla de actitudes de los trabajadores, por lo general se hace referencia a la satisfacción laboral, “la cual describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características” (Robbins & Judde, 2013, pág. 74). Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos.

Compartamos Financiera S.A. es una entidad financiera de origen mexicano que pertenece a la Fundación Genera, funciona en la ciudad del Cusco desde junio del 2012, su principal producto son los micro créditos, y su principal mercado, las micro y pequeñas empresas. Cuenta con una agencia en Cusco con 54 trabajadores, ubicados en distintas áreas y puestos de trabajo. En esta financiera se ha observado que los trabajadores no tendrían un estado emocional positivo o placentero (o que en su defecto este no esté en los niveles adecuados)



con relación a su experiencia laboral. Lo dicho se sustenta en varios hechos que se relatarán a continuación.

En cuanto al trabajo, se ha podido observar que los trabajadores comparten un mismo area de trabajo, teniendo que turnarse en muchas ocasiones para poder utilizar una computadora, esto genera un retraso en sus labores diarias; sumado al hecho de que las actividades de cada puesto son repetitivas, debido a que existen protocolos de atención para cada caso y cada servicio que ofrece la financiera, donde no se ha realizado una evaluación para mejorar la eficiencia de los procesos.

En cuanto a la remuneración, se ha observado que no existe gran diferencia entre la remuneración de un Representante de Servicio al Cliente y un Jefe de Operaciones ya que este último cargo es el nivel más alto en el área de operaciones, siendo la diferencia de no más del doble de lo que gana un Representante de Servicio al Cliente. Se considera que puede existir insatisfacción con respecto a la remuneración, ya que los trabajadores comentan acerca de las diferencias de remuneración entre sus diferentes puestos.

En cuanto a las promociones, en el área de operaciones se da el caso de que una promoción o ascenso es muy difícil de obtener, dado que al máximo nivel al que se puede llegar es el de Jefe de Operaciones; y de darse el caso el candidato para ascender ya está predeterminado. En el área de crédito individual el máximo nivel al que se puede llegar es Gerente de Agencia, para lo que se deben cumplir con varios requisitos, entre ellos: haber sido Asesor de Negocios, mínimo un año y luego haberse desempeñado en el cargo de Jefe de Crédito, por lo menos 2 años más. En el mejor de los casos un colaborador llegaría a ser Gerente de Agencia luego de 3 años en la línea de carrera, por lo que existen altas probabilidades de que la satisfacción con respecto a las promociones no se encuentre en los niveles más óptimos.

En cuanto a los beneficios, se observa que un Asesor de Crédito Grupal tiene menos comisiones y beneficios que un Asesor de Crédito Individual, pues este último gana la misma comisión por un crédito individual que los asesores de



negocio grupal por un grupo considerando que es más difícil gestionar una cartera de clientes en grupo lo que estaría generando insatisfacción a la equidad con que se reparten las comisiones.

En cuanto a las condiciones de trabajo, se ha observado que durante las reuniones de trabajo, muchos trabajadores expresan su descontento en cuanto a que no se brindan las condiciones de trabajo adecuadas a la labor que realizan, existe un reducido número de ambientes de oficina acondicionadas para la cantidad de trabajadores, asimismo el número de unidades móviles para salidas a campo no siempre abastece a la demanda de los colaboradores. Existen quejas recurrentes en relación al tiempo invertido en el trabajo, pues por lo general la jornada laboral se extiende más de lo previsto por ley, sin pago extra por las horas de trabajo adicional. Esto es constante en Compartamos Financiera, pues a la semana, un Asesor de Créditos invierte a alrededor de una hora de trabajo adicional por día. Se considera que esto puede estar generando bajos niveles de satisfacción.

Un caso significativo, que se considera, puede generar insatisfacción laboral se presentó a inicios del 2018, según el Área de Personas de Compartamos Financiera se presentaron 23 renuncias de un total de 28 trabajadores, esto representa el 82% de trabajadores del área de crédito grupal, se ha observado que, los que renunciaron aludieron inconformidad con las condiciones de trabajo. Los asesores de crédito grupal salen a campo y visitan los lugares más alejados y muchas veces peligrosos de la ciudad para formar grupos que quieran un crédito; no habiendo el reconocimiento adecuado para su labor, por el sobretiempo y gastos extra para sus desplazamientos. Además, aparentemente la relación con su Jefe de Área no era la más óptima, al igual que con las auxiliares de crédito, presentándose continuos conflictos.

En Compartamos Financiera S.A. se realizan supervisiones constantes, cuyo periodo varía dependiendo del tipo de supervisión. Se pueden contar con tres formas: a través de auditorías, mediante gestores y, a través del jefe inmediato. En las auditorías se revisa toda la documentación de los procesos que se efectúan en la organización, debiendo comprobarse si los procesos fueron



respetados conforme a lo establecido; siendo esta una supervisión muy exhaustiva en todas las áreas. Los gestores se enfocan más en el área de operaciones, que analizan específicamente el otorgamiento de créditos y la labor de los asesores de negocios. En ambos casos, se ha observado que, de encontrarse algún error, este puede implicar un proceso de despido, sin respetarse el criterio de sanciones previas. Además de una supervisión constante a través de los jefes inmediatos y en periodos de tiempo bastante cortos, esto hace que el trabajador se sienta bajo excesiva presión, ya que no se tolera personal que no cumpla con las metas y las normativas establecidas; el incumplimiento significa ser despedido inmediatamente, generando descontento e inseguridad en cuanto a la supervisión que se ejerce.

Los hechos mostrados afectan el normal funcionamiento de la empresa. En cuanto a la rotación de personal que se ha presentado, estas definitivamente tendrán repercusión en los resultados económicos, pues sabemos que la empresa invierte en la formación y capacitación de cada trabajador, en su atuendo de trabajo, en el proceso de reclutamiento, entre otros; siendo estos, costos que se convierten en gastos en el momento de la renuncia, pues ya no podrán ser recuperados. Asimismo, la renuncia de un trabajador significa que ese puesto queda desatendido, generando problemas en la atención a los clientes, siendo más crítico cuando estas renunciaciones se dan en un mismo momento, hecho que ya se presentó en algún momento.

La satisfacción laboral es un factor muy importante en cualquier organización, pues este influye directamente en la productividad y calidad del servicio; que para el caso de Compartamos Financiera aun no fue estudiado. Consideramos que su estudio es importante, pues conociendo los niveles de satisfacción se podrían dar recomendaciones sobre cómo abordar el problema, evitando así episodios de despido y renunciaciones masivas como las descritas líneas arriba. Además, sería posible dar recomendaciones que mejoraran la calidad de servicio ofrecido y la productividad.



1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del cusco 2018?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción con el trabajo en los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción con la remuneración de los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción con las promociones de los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción con el reconocimiento de los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción con los beneficios de los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción con las condiciones de trabajo de los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción con la supervisión de los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018?



- ¿Cuál es el nivel de satisfacción con los compañeros de trabajo de los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción con la compañía y la dirección de los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Conocer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- Conocer el nivel de satisfacción con el trabajo de los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018.
- Conocer el nivel de satisfacción con la remuneración de los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018.
- Conocer el nivel de satisfacción con las promociones de los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018.
- Conocer el nivel de satisfacción con el reconocimiento de los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018.
- Conocer el nivel de satisfacción con los beneficios de los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018.



- Conocer el nivel de satisfacción con las condiciones de trabajo de los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018.
- Conocer el nivel de satisfacción con la supervisión de los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018.
- Conocer el nivel de satisfacción con los compañeros de trabajo de los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018.
- Conocer el nivel de satisfacción con la compañía y la dirección de los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Relevancia social

Este trabajo tiene relevancia social dado que los resultados obtenidos van a servir para ser analizados por las organizaciones, quienes deberán considerar la importancia de mantener la satisfacción de sus colaboradores en buenos niveles, incrementando así el nivel de calidad de trabajo, por consiguiente calidad de atención al cliente, su productividad y competitividad de las mismas generando un desarrollo económico, siendo este un aporte social relevante.

1.4.2. Implicancias prácticas

Este estudio permitirá a las organizaciones identificar acciones clave para la mejora de la satisfacción laboral de sus colaboradores, brindando aspectos a considerar y guías de acción para la mejora del rendimiento del talento humano, permitiendo diseñar programas efectivos de desarrollo de los trabajadores



1.4.3. Valor teórico

El trabajo de investigación permite conocer la satisfacción laboral en la Entidad Compartamos Financiera SA, conociendo como es el comportamiento de dicha variable, y servirá como punto de partida para entender la teoría propuesta y como se puede reflejar en las organizaciones.

1.4.4. Utilidad metodológica

El instrumento utilizado fue validado por juicio de expertos y un análisis estadístico, por lo que es muy fiable. Lo que nos permite sugerir que pueda ser usado en otras investigaciones similares.

1.4.5. Viabilidad o factibilidad

La ejecución del presente trabajo de investigación es viable o factible dado que se contó con los recursos suficientes como: información, acceso a la entidad financiera para aplicar el instrumento, recursos materiales y disponibilidad de tiempo para realizar la investigación.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Delimitación temporal

El levantamiento de datos de esta investigación se desarrolló entre los meses de Octubre y Diciembre del año 2018.



1.5.2. Delimitación espacial

El presente trabajo de investigación se desarrolló en las instalaciones de Compartamos Financiera; ubicada en la Urbanización Santa Úrsula N-1-A, distrito Wanchaq, provincia del Cusco.

1.5.3. Delimitación conceptual

Esta investigación aborda teorías y conceptos de la satisfacción laboral, que permitieron conceptualizar la variable.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedente internacional

Título: “Propuestas para mejorar la satisfacción laboral en la cooperativa de ahorro y crédito Juventud Ecuatoriana Progresista JEP”. (Urgilés, 2010)

Autores: Diana Lucia Méndez Guzhñay y Carla Cesibel Urgilés Ortiz.

Universidad: Universidad Politécnica Salesiana.

Lugar y año: Cuenca, 2010.

Conclusiones:

- La satisfacción laboral caracteriza el nivel de satisfacción de las necesidades de los trabajadores y directivos de una empresa, así como la actitud de los mismos ante la realidad existente.
- La medición de la satisfacción laboral es importante dentro de las empresas, ya que representa un sistema de diagnóstico que permite conocer la fortaleza de una empresa y gracias a eso se obtienen resultados que pueden ayudar a identificar los problemas de mayor preocupación, las causas de descontento del personal, los factores que aportan a la satisfacción en general.
- Los colaboradores son pieza clave para lograr el desarrollo y el cambio dentro de las empresas. Los empleados pasan la mayor parte de su tiempo en las empresas y de esta interacción depende que su paso por ellas sea satisfactoria y estimulante. De tal manera que la relación de la empresa con los empleados conforma, un sistema integrado y cualquier cambio que suceda en uno de ellos afectarán inevitablemente al otro.



- La satisfacción laboral se relaciona constantemente con la productividad de las empresas y las necesidades de los empleados. También se relaciona con la rotación, el ausentismo, la salud física y emocional, el desempeño y la percepción de la justicia de los sistemas de compensación.
- La satisfacción laboral es el resultado de las percepciones de los empleados acerca de sus trabajos que realizan, basados en los factores del entorno laboral que desempeñan como: estilo de supervisión, políticas de las empresas, condiciones de trabajo, condiciones de horario, etc.
- Una elevada satisfacción de los empleados en el trabajo es algo que siempre desea la dirección de toda empresa, porque tiende a relacionarse con los resultados positivos, con mayores índices de productividad, lo cual lleva al desarrollo empresarial y ayuda a brindar mejores servicios para los distintos clientes.
- En la cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista se presenta un alto porcentaje de colaboradores que están conformes con su labor dentro de la empresa, lo cual se comprueba que el departamento de RRHH realiza una selección eficiente considerando que puesto debe ocupar cada colaborador dependiendo de las aptitudes y actitudes con el fin de que el empleado haga lo que le gusta.
- Otro aspecto nos indica que los empleados dentro de la empresa tienen la oportunidad de ascenso de puestos, lo cual es una estrategia muy favorable que permite motivar a los colaboradores a que cada día den lo mejor de sí, demostrando todo su potencial.
- Entre los empleados de la cooperativa existen muy buenas relaciones en su lugar de trabajo, disfrutan compartir el trabajo con



cada uno de sus compañeros, lo que demuestra que a más de ser compañeros existe una relación de amistad.

- La capacitación que brinda la cooperativa es efectiva pues ayuda a los empleados a mejorar su desempeño laboral, de la misma manera adquieren mayores conocimientos acerca de cómo realizar cada una de las actividades encomendadas.
- Se puede expresar que los empleados de la cooperativa JEP si cuentan con los recursos necesarios para realizar su trabajo cómodamente, y por lo tanto serán eficientes en la realización de sus actividades.
- Según los datos adquiridos los colaboradores exponen que casi siempre su salario va acorde a la cantidad y calidad de trabajo que ellos realizan, lo que se demuestra que existe un salario justo y equitativo para sus empleados, a la vez va acorde al desenvolvimiento de cada uno de sus empleados.
- En los aspectos que determinan la insatisfacción del colaborador en la cooperativa JEP está en que existe poca participación de ellos en la toma de decisiones en lo que respecta a la realización de sus actividades.
- Otro factor se refiere a que la capacitación que proveen a los empleados es escasa y no satisface sus necesidades de mejorar sus conocimientos.
- También se presenta un alto porcentaje de colaboradores que no se sienten comprometidos con la cooperativa por lo que están dispuestos a analizar posibles oportunidades de trabajo que se les presente.



2.1.2. Antecedente nacional

Título: “Satisfacción Laboral del Personal del área de operaciones de las agencias Mi Banco zona El Porvenir 2017”. (Moya Isique, 2017)

Autores: Carlos Andres Moya Isique.

Universidad: Universidad César Vallejo.

Lugar y año: Trujillo, 2017.

Conclusiones:

- El nivel de satisfacción laboral según las condiciones físicas o materiales que posee el área de operaciones de la agencia Mi Banco Zona El Porvenir, es regular con tendencia a ser parcialmente alta.
- El nivel de satisfacción laboral según los beneficios laborales y remunerativos que posee el área de operaciones de la agencia Mi Banco Zona El Porvenir, es regular con tendencia a ser parcialmente baja.
- El nivel de satisfacción laboral según las políticas administrativas que posee el área de operaciones de la agencia Mi Banco Zona El Porvenir, es baja con tendencia a ser regular.
- El nivel de satisfacción laboral según las relaciones sociales que posee el área de operaciones de la agencia Mi Banco Zona El Porvenir, es parcialmente alta con tendencia a ser regular.
- El nivel de satisfacción laboral según el desarrollo personal que posee el área de operaciones de la agencia Mi Banco Zona El Porvenir, es regular.
- El nivel de satisfacción laboral según el desempeño de tareas que posee el área de operaciones de la agencia Mi Banco Zona El Porvenir, es regular con tendencia a ser parcialmente baja.



- El nivel de satisfacción laboral según la relación con la autoridad que posee el área de operaciones de la agencia Mi Banco Zona El Porvenir, es regular con tendencia a ser parcialmente alta.
- La satisfacción en el trabajo de los empleados del área de operaciones de la institución Mi Banco zona El Porvenir durante el período 2017 está en un nivel regular con predisposición a ser parcialmente baja.

2.1.3. Antecedente local

Título: “Satisfacción Laboral en la Financiera CREDINKA Agencia Quillabamba – Cusco 2018”. (Chuqitaípe, 2018)

Autores: Litz Kenny Quispe Chuqitaípe.

Universidad: Universidad Andina del Cusco.

Lugar y año: Cusco, 2018.

Conclusiones:

- Los trabajadores de la financiera Credinka Agencia Quillabamba manifestaron que están medianamente satisfechos, aspecto que se evidencia en la tabla N° 17 de la comparación promedio de las dimensiones de la variable, con el 2.94 de la satisfacción laboral. Esto implica que no son adecuadas las condiciones de trabajo, la naturaleza del trabajo, las relaciones interpersonales y las políticas laborales.
- En la dimensión Naturaleza del Trabajo, los trabajadores de la entidad financiera expresaron que están medianamente satisfechos, hecho que se evidencia en la tabla N° 17 con el promedio de 2.87, aspecto que implica que no encuentran posibilidades de crecer y formarse para beneficio de la empresa y de ellos mismos.



- En la dimensión Condiciones de Trabajo, los trabajadores de la entidad financiera expresaron que están o medianamente satisfechos, hecho que se evidencia en la tabla N° 17, con el promedio de 2.98, aspecto que implica que si bien cuentan con las condiciones físicas adecuadas, adolecen de deficiencias en cuanto al diseño del lugar, incluso con lo que se refiere a la temperatura, iluminación y ventilación.
- En la dimensión Relaciones Interpersonales los trabajadores de la entidad financiera expresaron que están medianamente satisfechos, hecho que se evidencia en la tabla N° 17, con el promedio 2.95 aspecto que implica que no hay apoyo entre colegas, incluso por parte de los jefes.
- En la dimensión Políticas Laborales los trabajadores de la entidad financiera expresaron que están medianamente satisfechos, hecho que se evidencia en la tabla N°17, con el promedio de 2.93 aspecto que implica que las políticas laborales establecidas no son difundidas para el conocimiento del personal, así mismo los documentos de gestión no están actualizados.

2.2. Bases legales

- LEY N° 213 QUE ESTABLECE EL CODIGO DE TRABAJO
- DECRETO LEGISLATIVO N° 728: Ley de fomento del empleo
- LEY N°28518: Ley sobre modalidades formativas laborales.
- DECRETO SUPREMO N° 004-2006-TR: Dictan disposiciones sobre el registro de control de asistencia y de salida en el régimen laboral de actividad privada.
- LEY N° 29783: Ley de seguridad y salud en el trabajo.

Señala la elaboración de un plan de seguridad, misma que cuente con la conformación de un comité de seguridad y supervisión, registros obligatorios e implementación de medidas correctivas, siendo el empleador responsable de



cualquier accidente o enfermedad que sufra el empleado a causa de la labor desempeñada.

2.3. Bases teóricas.

2.3.1. Teorías sobre satisfacción laboral.

La satisfacción laboral es estudiada por varias disciplinas, entre las más importantes están la psicología, la administración (comportamiento organizacional), y la economía. Estas disciplinas han desarrollado múltiples modelos teóricos que explican la satisfacción en el trabajo o satisfacción laboral. Ha continuación se desarrolla de forma resumida algunas de las revisadas. (Torres Castillo, 2010).

- a) **Teoría de higiene-motivacional o teoría bifactorial de la satisfacción de Herzbert.** Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral (Herzberg, 1968). Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). Por otro lado, los factores causantes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad). La satisfacción e insatisfacción laboral estarán, según esta teoría, en función de que las necesidades del individuo estén o no cubiertas en la situación laboral (Alfaro Salazar, Leyton Girón, Meza Solano, & Sáenz Torres, 2012, pág. 23).
- b) **Modelos aditivos o sustractivos de la satisfacción laboral.** Según este modelo la satisfacción laboral está en función de la



recompensa que el individuo recibe de su trabajo, es decir, la diferencia que existe entre la recompensa percibida como adecuada y la recompensa efectivamente recibida (Torres Castillo, 2010).

- c) **Teoría de las diferencias y funciones individuales.** Llamado también método comparativo esta teoría pretende conocer la satisfacción o la insatisfacción laboral mediante análisis comparativos o correlacionados de las condiciones en las que éstas se desarrollan y sus efectos a nivel de ausentismo e inestabilidad laboral (Torres Castillo, 2010).

- d) **Teoría del ajuste en el trabajo.** Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el trabajador (Dawes, 1994). De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados (Satisfacción Laboral y su relación con Algunas Variables Ocupacionales en tres Municipalidades, 2012, págs. 23-24).

- e) **Teoría de la discrepancia.** Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es el “estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona” (Pereda, Berrocal, & Alonso, 2008, pág. 445). Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo



de la consecución de los valores laborales. La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo (Alfaro Salazar, Leyton Girón, Meza Solano, & Sáenz Torres, 2012, pág. 24).

- f) **Teoría de la satisfacción por facetas.** Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto. La cantidad que debería ser recibida (QDR) resulta de: i) la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, ii) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y iii) las características del trabajo percibidas. La percepción de la cantidad recibida (QER) proviene de: i) la percepción de los resultados de los otros, y ii) los resultados efectivamente recibidos por el individuo. Al compararse, pueden ocurrir tres situaciones: (a) QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción; (b) QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción; y (c) QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad (Alfaro Salazar, Leyton Girón, Meza Solano, & Sáenz Torres, 2012, págs. 24-25).
- g) **Teoría de los eventos situacionales.** En esta teoría se sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales (Quarstein, McAfee, & Glassman, 1992). Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción,



condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina) (Alfaro Salazar, Leyton Girón, Meza Solano, & Sáenz Torres, Satisfacción Laboral y su relación con Algunas Variables Ocupacionales en tres Municipalidades, 2012, pág. 25).

2.3.2. La Satisfacción laboral

La satisfacción laboral entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, se está convirtiendo en un problema central para investigación de la organización (Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010, pág. 151).

Los trabajadores no conciben la satisfacción laboral como un concepto perfecto, válido para todos. Por el contrario, “la consideran como un conjunto de facetas (dimensiones) o elementos relativamente discretos que se relaciona con su visión respecto del entorno laboral, las recompensas, la supervisión, las exigencias del puesto, etc.” (Dailey, 2012, pág. 29) . Dailey señala que la satisfacción laboral es, en realidad, una actitud o una predisposición (tendencia), adquirida a partir de la rutina y las experiencias excepcionales, a responder a los demás, a los objetos o a las instituciones, de manera positiva o negativa.

La definición de satisfacción laboral para el presente estudio se define como el “sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo, que resulta de la evaluación de las características de este”, siendo esta muy amplia, resulta adecuada para el trabajo de investigación realizado. El trabajo propiamente dicho no se trata solamente de realizar actividades como ordenar papeles, escribir códigos de programación, atender a clientes o manejar un camión (por citar algunos ejemplos). Se requiere también la



“interacción entre compañeros y jefes, así como seguir las reglas y políticas de la organización” tales como “cumplir estándares de desempeño, vivir en condiciones laborales que con frecuencia son menos que ideales y cuestiones por el estilo”. Evaluar qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra un colaborador con su trabajo es una suma compleja, de cierto número de elementos discontinuos. (Robbins & Judde, 2013, pág. 79)

Tabla 1: Definiciones de satisfacción laboral

Año	Autor	Definición de satisfacción
1969	Crites	El estado afectivo, en el sentido de gusto o disgusto general, que la persona muestra hacia su trabajo.
1969	Smith, Kendall y Hulling	Sentimientos o respuestas afectivas referidas, en este caso, a facetas específicas de la situación laboral.
1976	Locke	Estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona.
1986	Price y Mueller	Una orientación afectiva positiva hacia el empleo.
1990	Mueller y McCloskey	Una orientación afectiva positiva hacia el empleo.
1993	Muchinsky	Una respuesta emocional o una respuesta afectiva hacia el trabajo.
1993	Newstron y Davis	Un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con las que los empleados ven su trabajo.
1962	Porter	La diferencia que existe entre la recompensa percibida como adecuada por parte del trabajador y la recompensa efectivamente recibida.
1964	Beer	Una actitud de los trabajadores hacia aspectos concretos del trabajo tales como la compañía, el trabajo mismo, los compañeros y otros objetos psicológicos del contexto de trabajo.
1975	Schneider y Snyder	Una actitud generalizada ante el trabajo.
1976	Payne, Fineman y Wall	Una actitud generalizada ante el trabajo.
1976	Blum	Es el resultado de las varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo y los factores relacionados con él y hacia la vida en general.
1977	Salancik y Pfeffer	Una actitud generalizada ante el trabajo
1979	Aldag y Brief	Una actitud generalizada ante el trabajo



1983	Harpaz	Las personas que trabajan usualmente desarrollan un conjunto de actitudes que puede ser descrito por el término general de satisfacción laboral.
1984	Peiró	Una actitud general resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del trabajo y de la organización.
1986	Griffin y Baternan	Es un conjunto global logrado a través de facetas específicas de satisfacción como son el trabajo, el sueldo, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas de la organización.
1991	Arnold, Robertson y Cooper	Una actitud generalizada ante el trabajo.
1992	Bravo	Una actitud generalizada ante el trabajo.
1996	Bravo, Peiró y Rodríguez	Una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.
1998	Brief	Es una combinación entre lo que influye en los sentimientos y la cognición (pensamiento). Tanto la cognición como lo que influye en los sentimientos contribuyen a la satisfacción laboral. Es como un estado interno que se expresa de forma afectiva o cognitiva. La satisfacción como actitud es un constructo hipotético que se pone de manifiesto en cada una de estas dos formas.
2001	Brief y Weiss	

Fuente: tomado de (Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010, págs. 154-156)

Los conceptos mostrados señalan claramente que la satisfacción laboral es sobre todo una actitud frente al trabajo. Dada esta relación, es necesario abordar brevemente los elementos de una actitud. Las actitudes contienen un **componente afectivo** (emocional) que representa los sentimientos positivos, negativos o neutrales de una persona con respecto al objeto en cuestión. El **componente cognitivo** de una actitud refleja las percepciones de la persona y una creencia sobre las características distintivas del objeto en cuestión (la naturaleza objetiva del objeto). Por último, tenemos el **componente de intención de comportamiento**, o cómo suele actuar una persona en relación al objeto en cuestión. Cuando una actitud contiene un fuerte componente



emocional o afectivo, el comportamiento casi siempre es una consecuencia de esta. Por ejemplo, si el padre de un joven muere de cáncer de pulmón (componente afectivo fuerte con respecto al cigarrillo), seguramente él o ella pensará en reprimir (intención de comportamiento) a cualquier amigo cercano que adquiera el hábito (Comportamiento Organizacional, 2012, pág. 29).

2.3.3. Dimensiones de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral se define como una actitud global o estado emocional o afectivo placentero. Sin embargo, como ya se ha señalado, otras definiciones hacen referencia a la satisfacción laboral como a un conjunto de actitudes o sentimientos hacia el trabajo y los distintos aspectos con él relacionados (Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010, pág. 162).

Locke (Citado por Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010) afirma que “la satisfacción en el trabajo es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. Se trata pues de un sentimiento de bienestar, placer o felicidad que experimenta el trabajador en relación con su trabajo. Este sentimiento puede ser generalizado o global y abarca todos los aspectos o factores referidos al trabajo. Entonces se habla de satisfacción laboral general.

Locke (citado por Berrocal, 2008), identifica nueve facetas específicas o dimensiones de la satisfacción laboral: satisfacción con el trabajo, el salario, las promociones, los beneficios, las condiciones de trabajo, la supervisión, los compañeros, con la compañía, y la dirección. Dichas dimensiones se definen a continuación:



2.3.3.1. Satisfacción en el trabajo.

Dentro de las dimensiones de la satisfacción laboral, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto. Hackman y Oldham (1975) aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico en el Puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Se identificaron los siguientes cinco indicadores centrales:

- Variedad de habilidades, el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado (Portales González , Ariaza Garza, & Valverde López, 2011, pág. 9).
- Identidad de la tarea, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible (Portales González , Ariaza Garza, & Valverde López, 2011, pág. 9).
- Significación de la tarea, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo (Portales González , Ariaza Garza, & Valverde López, 2011, pág. 9).
- Autonomía, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello (Portales González , Ariaza Garza, & Valverde López, 2011, pág. 9).
- Retroalimentación del puesto mismo, el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el



puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación (Portales González , Ariaza Garza, & Valverde López, 2011, pág. 9).

Según Chiang (2010) señalan que la satisfacción con el trabajo propiamente dicho, “incluye el interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos” (Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, 2010, pág. 166).

a) La posibilidad de utilizar sus capacidades. El trabajador es capaz de poder utilizar el conjunto de competencias, aptitudes y destrezas que posee para poder ejecutar su trabajo. Según Alles (2008) define la capacidad como, un proceso a través del cual todos los seres humanos reunimos las condiciones para aprender y cultivar distintos campos del conocimiento, aun si estas condiciones hayan sido o no utilizadas, de esta manera, nos referimos a estas condiciones como un espacio disponible para acumular y desarrollar naturalmente conceptos y Habilidades. (Alles, 2008, pág. 86)

b) Método usado para realizar su trabajo. Según Hernández, Christen, Jaramillo, Villaseñor, Roca y Zamudio (1990), el método es un procedimiento concreto que se emplea, de acuerdo con el objeto y con los fines de la investigación, para organizar los pasos de esta y propiciar resultados coherentes. El método de trabajo se puede definir como un conjunto de operaciones específicas que permitirán conocer con acierto la manera y secuencia con la que deberá ejecutarse un trabajo.



- c) **Variedad de tareas que realiza en su trabajo.** Una revisión de los estudios realizados sobre la satisfacción, el rendimiento y la variedad de tareas permite afirmar que entre los factores del puesto de trabajo relevantes para la satisfacción laboral se encuentra el "contenido del trabajo". En general, en los puestos de mayor cualificación suelen ser mayores los niveles de satisfacción. Sin embargo, la percepción que cada uno tiene acerca de su trabajo es la que determina los sentimientos positivos o negativos hacia el mismo. Es decir, la percepción de variedad en el trabajo, de autonomía y de aplicación y desarrollo de las propias habilidades y aptitudes, influyen en la satisfacción con el trabajo. (frutos, 1990, pág. 1)
- d) **Responsabilidad asignada.** Según Herzberg, es posible incrementar la eficacia y la satisfacción del personal dándole mayores posibilidades de autorrealización, a través del diseño de tareas cuyos niveles de exigencia y responsabilidad estén en función de las características personales de quienes las realizan, junto con el reconocimiento por parte de la empresa, de la labor realizada por su personal.

2.3.3.2. Satisfacción con la remuneración.

Es la “valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, el equilibrio respecto al mismo o al método de distribución” (Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010, pág. 166).

Para (Chiavenato I., administración de recursos humanos, 2004) es la compensación económica que recibe un colaborador por los servicios prestados a una determinada empresa o institución. Y está destinada a la subsistencia del trabajador y de su familia. En otras palabras, constituye las recompensas de



todo tipo que reciben los colaboradores por llevar a cabo las tareas que les asigno la organización.

El nivel salarial “significa equilibrar la participación interna (el valor del trabajo para la organización) y la participación externa (la competitividad externa de los salarios de una compañía en relación con los salarios en otra organización de la misma industria)” (Robbins & Judde, 2013)

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración de personal a través de esta actividad vital, garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados. Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que “debería ser” con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción (Portales González , Ariaza Garza, & Valverde López, 2011, pág. 10).

a) **La remuneración propiamente dicha (monto percibido).**

La Real Academia de la Lengua Española define Sueldo como la Remuneración asignada a un individuo por el desempeño de un cargo o servicio profesional; y Salario como la cantidad de dinero con que se retribuye a los trabajadores manuales. Desde el 1 de abril de 2018 mediante DECRETO SUPREMO N° 004-2018-TR. Se incrementó la remuneración mínima vital a 930 soles, el reajuste de la remuneración mínima que se dispone toma en



cuenta criterios técnicos para el análisis de los índices de inflación subyacente y productividad, a fin de que el incremento refleje el desempeño económico de nuestro país y contribuya con la mejora sostenida del poder adquisitivo de los trabajadores.

b) Relación de la remuneración con la labor que realiza.

Una persona puede estar muy contenta con su sueldo, pero este sentimiento de satisfacción no se traduce necesariamente en un mayor rendimiento si la percepción económica no se halla vinculada al esfuerzo y los resultados alcanzados. Es decir, el impacto motivador de la retribución no depende tanto de “cuánto” se paga como de los criterios de remuneración (cómo y en función de qué se paga). La incidencia de la percepción subjetiva es tan importante en el terreno de la motivación como en el de la satisfacción, por lo que la existencia de un buen plan de información y comunicación se convierte en una condición imprescindible. Por ejemplo, si los empleados no entienden cómo funciona el sistema de incentivos, difícilmente percibirán la relación entre resultado y recompensa y, en consecuencia, el efecto motivador pretendido puede quedar totalmente devaluado. (PUJOL, 2003, pág. 75)

2.3.3.3. Satisfacción con las promociones.

Son las “oportunidades de formación o la plataforma a partir de la que se produce la promoción” (Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010, pág. 166).

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la



política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción (Portales González , Ariaza Garza, & Valverde López, 2011, pág. 10).

Según (Chiavento I., 2011) en el contexto laboral, se denomina ascenso a la promoción de un trabajador a un cargo más importante o mejor remunerado. Supongamos que un joven trabaja como representante comercial de una empresa. Por su buen desempeño y ante la jubilación de otro empleado, el dueño de la compañía decide darle un ascenso y así lo convierte en el gerente de ventas de la firma. El muchacho gracias a este cambio, comienza a percibir un salario mayor, aunque también pasa a contar con más responsabilidades.

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización, tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre ambigüedades favorecerá la satisfacción. Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño. Incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral. Los empleados satisfechos se inclinan más a hablar positivamente de la organización, ayudar a los demás y superar las expectativas normales de su puesto, se esfuerzan más allá de su deber, y quieren pagar sus experiencias positivas. (Fuentes Navarro, 2012, pág. 22).

Según Chiavenato (2001) si un empleado es promovido, puede provocar sentimientos de inadecuación entre los



aspirantes a la vacante, que tienen derecho a recibir retroalimentación al respecto. En este caso, la retroalimentación cumple con tres objetivos: confirmar a los aspirantes a promociones que la compañía aprecia sus esfuerzos y los considera para futuras promociones, explicar porque fue seleccionado un empleado determinado, orientara los aspirantes respecto a las habilidades y conocimientos específicos que deben adquirir para obtener la promoción en el futuro.

- a) **Las posibilidades de promoción y ascenso.** Es la circunstancia o condición en la que una promoción o ascenso ocurre. Por lo general para que sea posible que un trabajador sea ascendido o promocionado en una empresa este debe cumplir una serie de requisitos que la empresa evalúa para saber si el trabajador es competente para el puesto de trabajo o no, la posibilidad de ascender o promocionar la tendrá solo el trabajador más calificado para el puesto.
- b) **Oportunidades de promoción y ascenso.** Es la existencia de oportunidades para ascender o promocionar, refiriéndose a los plazos y tiempos que son propicios para que se efectúe una promoción o ascenso. La frecuencia con la que se da una promoción o ascenso aumentará las expectativas de los trabajadores dentro de la empresa e incluso generará en ellos la motivación para querer realizar mejor su trabajo y mejorar día a día en cada ámbito laboral.

2.3.3.4. Satisfacción con el reconocimiento.

Incluye las aprobaciones, “los elogios por la realización del trabajo, los créditos por el trabajo realizado o las críticas” (Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010, pág. 166). Según investigaciones de Locke (1976), este punto es uno



de los elementos o factores más mencionados como causa de satisfacción e insatisfacción. Aquí se incluye los elogios por la realización del trabajo, las críticas y la congruencia con la propia percepción.

a) Reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho.

Existen muchas formas de reconocimientos por un trabajo bien hecho desde reconocimientos de manera informal hasta procedimientos muchos más elaborados tales reconocimientos constituyen celebraciones únicas de un logro significativo o un acontecimiento importante. Es preciso planear tales actividades de manera oportuna y pertinente, según la situación y la persona objeto del reconocimiento. Según Paul M. Cook (citado por Bob Nelson, 1996) menciona que el factor más importante es el reconocimiento individual, más importante que el sueldo, las bonificaciones o los ascensos; la mayoría de los individuos, sean ingenieros, gerentes de negocios u operativos, quieren ser creativos, que los identifiquen con el éxito en sus profesiones o en la empresa en que trabajan. Ellos quieren contribuir a que la vida de la sociedad sea más confortable, más saludable, más emocionante. Y la mejor recompensa que puede dárseles es que se les reconozca que ellos realmente contribuyen a la realización de algo importante. (Nelson, 1996)

b) La atención que se presta a las sugerencias hechas.

En la actualidad existe una gran variedad de formas que utilizan las empresas para reconocer a sus trabajadores, que van desde reconocimientos personales, llamadas telefónicas, mensajes escritos o estructurados programas de reconocimiento, siendo uno de los más conocidos y utilizados el sistema de sugerencias, en el cual los empleados aportan ideas que contribuyan a una mejora o a



una reducción de costos dentro del proceso, lo cual les permite ganar pequeñas recompensas en efectivo. (Robbins & Judde, 2013)

2.3.3.5. Satisfacción con los beneficios.

Este indicador, guarda relación con el impacto económico que generan los costos laborales, los beneficios laborales y servicios en relación la remuneración básica. En muchas empresas se otorgan diferentes beneficios colaterales que están compuestos como, por ejemplo, por bonos, refrigerios uniformes, transporte, vestuarios, agasajos, asignaciones familiares, escolaridad, beneficios por convenio colectivo, capacitación, entre otros. Se consideran las pensiones, seguros médicos, vacaciones, gratificaciones (Ruiz Segura, 2009, pág. 28).

El DECRETO LEGISLATIVO N°728, Ley de fomento del empleo, unifica las normas sobre contratación laboral y consolida los beneficios sociales existentes; los trabajadores contratados conforme al presente título tienen derecho a percibir los mismos beneficios que por ley, pacto o costumbre tuvieran los trabajadores vinculados a un contrato de duración indeterminado, del respectivo centro de trabajo y a la estabilidad laboral durante el tiempo que dure el contrato, una vez superado el periodo de prueba. Asimismo, estas empresas deberán solicitar autorización de funcionamiento al Ministerio de Trabajo y Promoción Social, y corresponderá a éste ejercer la fiscalización propia de sus actividades. Para dicha autorización, las empresas de servicios temporales deberán acreditar un capital mínimo y ofrecer una garantía adecuada para cubrir los salarios y beneficios sociales de sus trabajadores, tanto de planta como destacados.



a) **Prestaciones y servicios médicos.** La ley N° 26842 LEY GENERAL DE SALUD señala que es de interés público la provisión de servicios de salud, cualquiera sea la persona o institución que los provea. Es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad. Así mismo, tiene derecho a exigir que los servicios que se le prestan para la atención de su salud cumplan con los estándares; de calidad aceptados en los procedimientos y prácticas institucionales y profesionales. Así mismo La ley N° 26790 DE MODERNIZACIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD señala; la Seguridad Social en Salud se fundamenta en los principios constitucionales que reconocen el derecho al bienestar y garantizan el libre acceso a prestaciones a cargo de entidades públicas, privadas o mixtas. Se desarrolla en un marco de equidad, solidaridad, eficiencia y facilidad de acceso a los servicios de salud; El Seguro Social de Salud a cargo del Instituto Peruano de Seguridad Social -IPSS- otorga cobertura a sus asegurados brindándoles prestaciones de prevención, promoción, recuperación y subsidios para el cuidado de su salud y bienestar social, trabajo y enfermedades profesionales. El registro de entidades empleadoras y la inscripción de los afiliados regulares se realiza ante el IPSS en la forma y en los plazos establecidos en los reglamentos. Es obligación de las entidades empleadoras registrarse como tales ante el IPSS y realizar la inscripción de los afiliados regulares que de ellas dependan, así como informar el cese, la suspensión de la relación laboral y las demás ocurrencias señalados en los reglamentos. El aporte de los trabajadores en actividad, incluyendo tanto los que laboran bajo relación de dependencia como los socios de cooperativas, equivale al



9% de la remuneración o ingreso. Es de cargo de la entidad empleadora que debe declararlos y pagarlos al IPSS dentro de los primeros cinco días del mes siguiente a aquél en que se devengaron las remuneraciones afectas.

- b) **Uso físico de vacaciones.** EL DECRETO LEGISLAIVO N° 1405 señala que el trabajador tiene derecho a treinta días calendario de descanso vacacional por cada año completo de servicios. El trabajador debe disfrutar del descanso vacacional en forma ininterrumpida; sin embargo, a solicitud escrita del trabajador, el disfrute del período vacacional puede ser fraccionado, el descanso vacacional puede reducirse de treinta a quince días calendario con la respectiva compensación de quince días de remuneración.

2.3.3.6. Satisfacción con las condiciones de trabajo.

Se refiere al horario, los descansos, el diseño del puesto de trabajo, la temperatura (Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010, pág. 167).

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que éste les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado (Portales González , Ariaza Garza, & Valverde López, 2011, pág. 11).

Definición de condiciones laborales: existen diversas concepciones sobre el término de condiciones de trabajo, en el art. 4 de la ley 31/1995 de 8 de noviembre de prevención de riesgos laborales del gobierno de España, en su apartado 7 se define la condición de trabajo como “cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores”, entendiendo como salud, la definición dada por la



Organización Mundial de la Salud (1946): “un estado de bienestar físico, mental y social, y no meramente la ausencia de daño y enfermedad”.

a) **Condiciones físicas de trabajo.** Ambiente físico, según Meliá y Peiró (citado por Gallardo, 2008) menciona que el ambiente físico es el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura y la iluminación. Las condiciones físicas varían considerablemente de una oficina a otra y de una fábrica a otra. Además, las evidencias indican que aun las variaciones relativamente modestas en temperatura, ruido, iluminación o calidad del aire pueden ejercer efectos apreciables en el desempeño y las actitudes del empleado. (Amoros, 2007).

b) **El horario de trabajo.** El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo refiriéndose al horario y jornada laboral que la jornada máxima legal prevista en la Constitución Política del Perú es de ocho (08) horas diarias o de cuarenta y ocho (48) horas semanales, encontrándose excluidos de la jornada máxima legal los trabajadores de dirección, los trabajadores de confianza con excepción de los trabajadores de confianza sujetos a fiscalización, los trabajadores no sujetos a fiscalización inmediata, entendiéndose como aquellos que realizan sus labores o parte de ellas sin supervisión inmediata del empleador; los centros de trabajo en que rijan jornadas menores de ocho horas de trabajo a la semana, el empleador podrá extenderlas unilateralmente hasta dichos límites, incrementando la remuneración en función al tiempo adicional laborado. El horario de refrigerio será establecido por el empleador dentro del horario de trabajo, no pudiendo otorgarlo ni antes ni después del mismo pero no forma



parte de la jornada ordinaria salvo por convenio colectivo o pacto individual se disponga lo contrario. Las horas extras deben ser remuneradas en la misma oportunidad de pago de las remuneraciones y su monto debe ser también registrado en las plantillas electrónicas, así como en la boleta de pago.

- c) **Funciones asignadas al puesto de trabajo.** “Es el conjunto de tareas, deberes, responsabilidades y obligaciones relacionadas entre sí y asignadas por una autoridad competente para que sean atendidas por un empleado en una unidad de tiempo determinada, independientemente de que el puesto sea de tiempo completo o parcial” (Zelaya, 2006, pág. 52). Las funciones laborales asignadas al considerarse la base para el desarrollo de las actividades de cualquier empresa productiva es vital que se necesite un proceso para la realización de tareas basado en una guía física que permita visualizar diariamente el orden secuencial de las labores. (Jiménez, 2015, pág. 57).

2.3.3.7. Satisfacción con la supervisión.

Se refiere al “estilo de supervisión o las habilidades técnicas de relaciones humanas o administrativas” (Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010, pág. 167).

El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar, sin embargo, que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder (Portales González, Ariaza Garza, & Valverde López, 2011, pág. 11).



- a) **Relación con el superior inmediato.** En la relación superior-empleado cada parte posee recursos valiosos que ofrecer a la otra, pudiéndose beneficiar ambas de las ventajas de mantener un buen intercambio. El líder posee la autoridad para tomar decisiones o influir en ellas de forma favorable al empleado, y éste puede mejorar su rendimiento e implicarse en mayor medida en su trabajo, revirtiendo en posibles reconocimientos para su jefe (Wayne & Shore, 1997, pág. 82). El jefe es una pieza clave en una organización. Lo es porque es la parte más visible y representa el contacto más directo con la misma, y de este modo, puede ejercer una influencia decisiva en las percepciones que sobre la organización vayan desarrollando los empleados y sobre su compromiso con aquélla. (Navarro & Antonio, 2010, pág. 125).
- b) **Periodos de supervisión.** Depende del nivel supervisado y de las dificultades identificadas según el área de cada empresa, efectuar periodos de supervisión cortos puede ser beneficioso para una empresa de manera que si existen problemas se puedan detectar tempranamente. El periodo de supervisión más corto tolerable en cualquier empresa no debe ser inferior a un año, previendo la posibilidad de haber iniciado y cerrado al menos un ciclo de supervisión anual con sus subordinados. (Estrada, 2016).

2.3.3.8. Satisfacción con los compañeros.

Caracterizada por competencias entre compañeros, apoyo y amistades entre los mismos (Ruiz Segura, 2009, pág. 28). Que incluye su apoyo, la competencia de estos, la comunicación y la amistad (Pereda, Berrocal, & Alonso, 2008).



Para tener una buena relación con tus compañeros de trabajo es un elemento clave para el bienestar en el entorno laboral. Pasamos 8 horas diarias en nuestro puesto de trabajo y gozar de una buena relación con los compañeros es mucho más agradable y contribuya más a nuestra motivación y productividad. La comunicación es la base de toda buena relación de trabajo. Para evitar conflictos y trabajar de manera más eficiente tener una buena comunicación es fundamental. (Amoros, 2007)

a) Apoyo recibido por parte de los compañeros de trabajo.

El apoyo por parte de los compañeros de trabajo tanto entre compañeros del mismo nivel como en el de diferentes jerarquías es de vital importancia ya todos son considerados como compañeros, los autores Pozo, Alonzo y Hernandez (2005) (citador por Ramírez, 2019) manifiestan que deben existir elementos de ausencia de conflictos con los superiores y compañeros, apoyo social percibido por el superior y compañeros, reciprocidad de apoyo superior-compañeros como factores que propician las condiciones óptimas de trabajo y la satisfacción laboral. Además los jefes deben considerar que los empleados cuentan con las habilidades necesarias para cumplir sus labores, además también que cuentan con características personales que los distinguen y aportan a la organización, y no para ser condescendientes ante sus problemas, pero sí para brindarles el apoyo para poder manejar las distintas situaciones por las que atraviesen en el trabajo. (Ramírez Wong, 2019, pág. 25).

b) Relación con los compañeros de trabajo. Las relaciones que generan las personas dentro de su trabajo ayudan a propiciar un ambiente favorable para ellas. Es decir, en la medida que se construyen relaciones laborales sanas, el



trabajo diario se vuelve menos estresante, más cooperativo y, por ende, más productivo. (Ramírez Wong, 2019, pág. 14). Walster y Berscheid (1978) (citados por Ramírez, 2019) expresan que las relaciones interpersonales están gobernadas por los principios de reciprocidad y equidad, de forma que la ausencia de reciprocidad puede generar sentimientos negativos, tanto si se da más de lo que se recibe (percepción de estar siendo “explotado/a”) como si se recibe más de lo que se da (sentimientos de deuda hacia la otra persona). Edwards y Cable (2009), (citado por Ramírez, 2019) mostraron que la confianza en las relaciones interpersonales, tiene una influencia positiva y significativa en la satisfacción laboral. Así como la teoría de la Autodeterminación de Ryan y Deci (2008), (citados por Ramírez, 2019), sobre la motivación intrínseca, dicen que, “una necesidad psicológica básica es tener las relaciones interpersonales significativas con otros y si estas se satisfacen genera en las personas motivación intrínseca y satisfacción”. (Ramírez Wong, 2019, pág. 14).

2.3.3.9. Satisfacción con la compañía y la dirección.

Comprende los “aspectos como la política de beneficios y salarios dentro de la organización” (Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010, pág. 167). Se destaca en este ítem las políticas de beneficios y salarios. La empresa determina en el trabajo el grado de responsabilidad, la carga laboral, las oportunidades de promoción, la cantidad de aumento y las condiciones de trabajo. De hecho, la organización posee mayor control sobre estos factores que el supervisor inmediato del empleado, por lo que dependerá de la empresa el modificar algunos aspectos en beneficio del trabajador.



- a) **Relación entre dirección y trabajadores.** Se puede notar muchas veces una brecha que divide la relación entre dirección y trabajadores, ya que sus puestos de trabajo y funciones por lo general están distanciadas, así que la relación de estos se determina más por las expectativas que tienen uno del otro. La gestión de estas relaciones es vital para el éxito empresarial, ya que mientras más interacción haya entre ellos y se fortalezcan los lazos directivos–empleados es posible que pueda generar un aumento en la satisfacción del trabajador y por tanto la productividad de la empresa. En su artículo clásico “El contrato psicológico: gestionar el proceso de contratación”, John Paul Kotter (citado por Branham, 2012) definió el contrato psicológico como “un contrato implícito entre un individuo y una organización que especifica lo que cada parte espera recibir y dar una a otra en la relación”. El cumplimiento o incumplimiento de este contrato se produce en función de cuatro tipos de expectativas de las dos partes: lo que el empleado espera recibir; lo que la organización está dispuesta a ofrecer; lo que el empleado está dispuesto a dar y lo que la organización espera recibir. Kotter confirma que cuanto mayor correspondencia existe entre las expectativas mutuas, mayor es la satisfacción laboral y menor la rotación de los empleados. (Branham, 2012).
- b) **Políticas con las que la empresa está gestionada.** Las políticas de la empresa son el instrumento para establecer y difundir los valores de la organización, traducidos en patrones de conducta y procesos a seguir ante ciertas circunstancias. En el fondo, estas políticas son documentos que detallan el modo en que la organización espera que se comporten sus empleados en el desarrollo de sus funciones, disminuyendo así las diferencias que pueden ocasionar las interpretaciones personales. Normalmente, cuanto más



grande y compleja es una organización, más necesita de políticas que ordenen su actividad, si quiere evitar que la forma de cumplir con sus objetivos queda sujeta a las sensibilidades e incluso visiones culturales variadas de sus empleados. Es arriesgado permitir esta diversidad pues, en el ámbito del cumplimiento legal, por ejemplo, puede conducir al entendimiento dispar de las normas y derivar en incumplimientos o inconsistencias en el seno de la organización. (Casanovas, 2013).

Las dimensiones de la satisfacción laboral que se ajustan mejor a este trabajo son las siguientes: la satisfacción laboral propiamente dicha o satisfacción con el trabajo, la satisfacción con el salario, la satisfacción con los jefes, y la satisfacción con los ascensos/promociones. Cada dimensión de la satisfacción (actitud), en diferentes grados, contiene los tres elementos actitudinales mencionados anteriormente (componentes: afectivo, cognitivo, e intención de comportamiento). La importancia relativa de cualquier dimensión en particular cambia a medida que se desarrollan los eventos del trabajo (por ejemplo, un jefe indiferente o apático provoca insatisfacción con respecto a la supervisión). Además, es posible que un trabajador esté muy satisfecho con respecto a una dimensión y al mismo tiempo frustrado con otra (Dailey, 2012, pág. 29).

2.3.4. Determinantes de la satisfacción laboral

Los determinantes de la satisfacción laboral suceden desde lo individual o desde la organización. Existen diferencias individuales (rasgos de personalidad) que influyen en la satisfacción de los colaboradores con las dimensiones mencionadas anteriormente. (Dailey, 2012, pág. 29) De manera similar, los niveles de satisfacción laboral se determinan con los años en la profesión y las expectativas laborales de desafíos y responsabilidad.



- a) **Años de carrera profesional.** A medida que aumenta la edad de los colaboradores, también aumenta su satisfacción laboral. Esta tendencia continúa hasta que se acerca la jubilación, momento en el que suele registrarse una disminución drástica. Asimismo, se da con frecuencia una drástica pero temporal reducción en la satisfacción laboral en los colaboradores que llevan en la compañía entre seis meses y dos años. Esta disminución se debe a que el colaborador se da cuenta de que el trabajo no satisfará todas sus necesidades personales tan rápidamente como esperaba (Dailey, 2012, pág. 30).
- b) **Expectativas.** Todas las personas desarrollan expectativas acerca de sus futuros trabajos. Cuando buscan empleo, sus expectativas sobre el trabajo y la profesión se ven influidas por la información que reciben de sus colegas, y por sus propios conocimientos en cuanto a las condiciones del mercado laboral. Estas expectativas “previas al trabajo” (aspiraciones) se mantienen intactas hasta que las personas comienzan a trabajar. Al comenzar su primer trabajo, el colaborador sufrirá un cambio dramático en sus expectativas previas al trabajo. Si, en cambio, las cumple o las supera, entonces el colaborador experimentará una satisfacción provechosa y significativa en todas las facetas descritas anteriormente (Dailey, 2012, pág. 31).

2.3.5. Determinantes organizacionales de la satisfacción laboral

La naturaleza del control dentro de las organizaciones, la calidad (y equidad) de la supervisión y las políticas de empleo punitivas o enriquecedoras son factores que influyen decisivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores. La organización es un conjunto de fuerzas poderosas que influyen en la satisfacción laboral y profesional del colaborador (Dailey, 2012, pág. 32). Estas fuerzas o inductores de satisfacción se resumen a continuación:

- a) **Supervisión.** Una supervisión considerada (empática) refuerza la autoestima de los empleados y aumenta su satisfacción laboral. Si los



supervisores consultan a sus subordinados en cuanto a las decisiones, las políticas y las normas laborales, los empleados estarán mejor informados y más satisfechos con su trabajo, y tienen más confianza en su propia comprensión de las tareas que deben realizar. Por lo tanto, la participación de los empleados en la toma de decisiones relacionadas al trabajo difunde la satisfacción laboral entre los empleados (Dailey, 2012, pág. 32).

- b) **Reto laboral.** La satisfacción laboral suele ser mayor en empleos que requieren mostrar creatividad, aplicar aptitudes personales y asumir riesgos. Los colaboradores que tienen mayor necesidad de logros se encuentran más satisfechos cuando sus trabajos requieren esfuerzo físico o intelectual. La existencia de un reto laboral hace que el colaborador se sienta más comprometido, física e intelectualmente, con su trabajo. Por lo tanto, el reto laboral estimula a los colaboradores a estar más alertas físicamente y más preparados mentalmente para desempeñar su tarea (Dailey, 2012, pág. 33).

- c) **Claridad del trabajo.** El grado de comprensión de los colaboradores acerca de lo que supuestamente deben hacer influye en su satisfacción laboral. Cuando los colaboradores reciben retroalimentación sobre su desempeño, la claridad del trabajo (comprensión) mejora. Animar a los colaboradores a participar en cuestiones laborales importantes también aumenta la claridad del trabajo (Dailey, 2012, pág. 33).

- d) **Incentivos.** Las recompensas extrínsecas e intrínsecas están relacionadas con la satisfacción laboral. Las recompensas extrínsecas (incentivos) son las que otorga la organización, según el mérito de los colaboradores (desempeño). Como ejemplos de este tipo de recompensas tenemos los aumentos salariales, los ascensos, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor, símbolos de estatus laboral y de seguridad laboral. Las recompensas intrínsecas (incentivos) son las que el colaborador experimenta internamente



(personalmente) a medida que el trabajo o la tarea se desarrolla (Dailey, 2012, pág. 33).

2.3.6. Consecuencias de la satisfacción laboral

Los beneficios de la satisfacción laboral trascienden la salud mental y física. Los colaboradores satisfechos suelen tener menos problemas de salud (dolencias cardiovasculares, jaquecas, trastornos del sueño) y menos ansiedad, frustración, culpa, tensión y estrés que los trabajadores insatisfechos. La satisfacción laboral aumenta la resistencia de los trabajadores al estrés laboral y a sus síntomas. De hecho, algunos informes sugieren que los colaboradores satisfechos viven más tiempo (Dailey, 2012, pág. 34).

Un nivel adecuado de satisfacción laboral también reduce la rotación de colaboradores, el número de ausencias injustificadas y las tardanzas frecuentes. Una elevada tasa de ausentismo y de rotación de colaboradores en una organización produce un rápido aumento de los costos indirectos de mano de obra. Un alto nivel de rotación de colaboradores incrementa los costos de contratación, inducción y capacitación (todos costos indirectos, sin relación con la producción), dado que la organización se ve obligada a integrar constantemente a nuevos miembros. Una elevada tasa de ausentismo laboral también hace que de otra forma se incrementen los costos indirectos, puesto que la organización tiene que mantener colaboradores en reserva para reemplazar a los que no acuden al trabajo. Sin esta reserva, es necesario distribuir una cantidad mayor de trabajo entre menos colaboradores, con lo cual aumenta la insatisfacción del personal mediante el incremento de la sensación de inequidad (Dailey, 2012, págs. 34-35).

2.3.7. Medición de la satisfacción laboral

Había señalado que evaluar o medir qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra un colaborador con su trabajo es una suma compleja de



cierto número de elementos discontinuos. Según Robbins y Judde (2013) existen dos métodos:

- a) **La puntuación general única.** Consiste en la respuesta a una pregunta como la siguiente: “Considerando todas las circunstancias, ¿qué tan satisfecho está usted con su trabajo?”. Los colaboradores encierran en un círculo un número entre 1 y 5, el cual corresponde a respuestas que van de “muy satisfecho” a “muy insatisfecho”.

- b) **La suma de facetas del puesto de trabajo.** Es más complejo e identifica los elementos fundamentales de un puesto de trabajo, como la naturaleza del trabajo, la supervisión, el salario actual, las oportunidades de desarrollo y las relaciones con los colegas. El trabajador califica tales factores en una escala estandarizada y, luego, los investigadores suman las puntuaciones para obtener la calificación general de satisfacción laboral.

La intuición diría que con la suma de las respuestas a los factores del puesto de trabajo se obtendría una evaluación más adecuada de la satisfacción laboral. No obstante, no hemos encontrado investigaciones que sustentan dicha suposición intuitiva. Se trata de una situación donde la sencillez parece funcionar tan bien como la complejidad, de modo que en esencia el primer método es tan válido como el segundo. Tal vez esto se deba a que “el concepto de satisfacción laboral es tan amplio, que una sola pregunta capta su esencia” (Robbins & Judde, 2013, pág. 79). Asimismo, es probable que la suma de las dimensiones del puesto deje fuera algunos datos importantes. Considero que ambos métodos son útiles, aunque dada las condiciones del presente estudio la puntuación general única es más conveniente.

Para Dailey (2012), se han desarrollado muchos métodos para medir la satisfacción laboral; todos ellos son indirectos, dado que la satisfacción laboral sólo se puede inferir: “es algo intangible y personal” (pág. 36). Estos métodos incluyen: la observación del comportamiento



de los colaboradores, las entrevistas, y los cuestionarios en cuanto a la satisfacción laboral. Para este autor, el método más económico y confiable son los cuestionarios.

Siguiendo la opinión de Dailey, se considera conveniente el uso del cuestionario, con método de puntuación general única, para evaluar la satisfacción laboral en el presente estudio.

2.4. Marco institucional

a) **Historia de compartamos financiera.**

En 1992, dimos nuestros primeros pasos a través de la ONG Hábitat Arequipa Siglo XXI, un grupo de empresarios arequipeños impulsó un proyecto cuyo objetivo era facilitar viviendas dignas a grupos de peruanos (principalmente migrantes de escasos recursos) con el fin de alcanzar mejoras reales en su calidad de vida.

En 1998, a partir de esta experiencia, nace Edpyme Crear Arequipa para contribuir al desarrollo de la pequeña y microempresa, y a pesar de ser la entidad más pequeña de todo el sistema financiero nacional poco a poco fuimos creciendo y para inicios del nuevo siglo, la empresa se hallaba en capacidad de ampliar su ámbito de operaciones a la ciudad de Lima.

Somos el primer caso en que una entidad financiera formada en una provincia acrecentaba su presencia en el competitivo mundo de las microfinanzas en la capital del país.

En 2009, gracias a nuestros socios y cooperantes, a nuestros colaboradores y especialmente a nuestros clientes, nos convertimos en un vehículo de progreso. Con nuestra llegada a Lima, nos convertimos en Financiera CREAR.

Los valiosos conocimientos que nuestros colaboradores adquirieron, consecuencia de su esfuerzo y experiencia financiera, se fueron convirtiendo en una formidable herramienta que poco a poco, con firmeza y seguridad, construyó nuestra identidad y ventaja comparativa, elementos que atraieron más aportantes, cooperantes y asistencia técnica.



En 2011, nuestra posición en el sistema financiero fue un atractivo de gran interés para Compartamos S.A.B. de C.V. en México y en el 2011 nos integramos a Gentera.

En 2013, renovamos nuestra imagen convirtiéndonos en Compartamos Financiera que es el fruto de años de trabajo enfocados en el crecimiento de nuestros clientes y en el valor que le damos a las personas. Nuestro compromiso es seguir trabajando en una eficiente inclusión financiera y brindarte las mejores herramientas para verte crecer.

2.5. Marco conceptual

- a) **Satisfacción laboral.** Locke (citado por Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010, pág. 163) afirma que “la satisfacción en el trabajo es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”
- b) **La satisfacción con el trabajo.** Según Locke (citado por Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010, pág. 166) incluye el interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos.
- c) **La satisfacción con la remuneración.** Según Locke (citado por Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010, pág. 166) es la valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo.
- d) **La satisfacción con las promociones.** Según Locke (citado por Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010, pág. 166) son las oportunidades de formación o la plataforma a partir de la que se produce la promoción/ascenso.
- e) **La satisfacción con el reconocimiento.** Según Locke (citado por Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010, pág. 166) que



incluye los elogios por la realización del trabajo, los créditos por el trabajo realizado o las críticas.

- f) **La satisfacción con los beneficios.** Según Locke (citado por Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010, pág. 166) incluye las pensiones, los seguros médicos o las vacaciones.
- g) **La satisfacción con las condiciones de trabajo.** Según Locke (citado por Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010, pág. 167) se refiere al horario, los descansos, el diseño del puesto de trabajo, la temperatura, el ambiente de trabajo, la infraestructura, el equipamiento y otros.
- h) **La satisfacción con la supervisión.** Según Locke (citado por Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010, pág. 167) se refiere al estilo de supervisión o las habilidades técnicas en relaciones humanas o administrativas. Relación jefe-subordinado.
- i) **La satisfacción con los compañeros.** Según Locke (citado por Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010, pág. 167) aquí se incluye las competencias de éstos o el apoyo y amistad recibida de los mismos.
- j) **La satisfacción con la compañía y la dirección.** Según Locke (citado por Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010, pág. 167) aquí se incluye aspectos relacionados con la política de beneficios y de salarios de la organización.



2.6. Variables

2.6.1. Variable

Variable 01: satisfacción laboral.

2.6.2. Conceptualización de la variable

La satisfacción laboral, “describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características” (Robbins & Judde, 2013, pág. 74). Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos.

Vea la siguiente página.



Variable	Dimensiones	Indicadores
<p>Satisfacción laboral Locke (citado por Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010, pág. 163) afirma que “la satisfacción en el trabajo es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”</p>	1. La satisfacción con el trabajo. Según Locke (citado por Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010, pág. 166) incluye el interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos.	1.1 La posibilidad de utilizar sus capacidades. 1.2 Método usado para realizar su trabajo. 1.2 Variedad de tareas que realiza en su trabajo. 1.3 Responsabilidad asignada.
	2. La satisfacción con la remuneración. Según Locke (citado por Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010, pág. 166) es la valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo.	2.1 La remuneración propiamente dicha (monto percibido). 2.2 Relación de la remuneración con la labor que realiza.
	3. La satisfacción con las promociones. Según Locke (citado por Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010, pág. 166) son las oportunidades de formación o la plataforma a partir de la que se produce la promoción/ascenso.	3.1 Las posibilidades de promoción /ascenso. 3.2 Las oportunidades de promoción /ascenso.
	4. La satisfacción con el reconocimiento. Según Locke (citado por Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010, pág. 166) que incluye los elogios por la realización del trabajo, los créditos por el trabajo realizado o las críticas.	4.1 Reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho. 4.2 La atención que se presta a las sugerencias hechas.
	5. La satisfacción con los beneficios. Según Locke (citado por Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010, pág. 166) incluye las pensiones, los seguros médicos o las vacaciones.	5.1 Prestaciones y servicios médicos. 5.2 Uso físico de vacaciones.
	6. La satisfacción con las condiciones de trabajo. Según Locke (citado por Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010, pág. 167) se refiere al horario, los descansos, el diseño del puesto de trabajo, la temperatura, el ambiente de trabajo, la infraestructura, el equipamiento y otros.	6.1 Condiciones físicas del trabajo. 6.2 El horario de trabajo. 6.3 Funciones asignadas al puesto de trabajo.
	7. La satisfacción con la supervisión. Según Locke (citado por Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010, pág. 167) se refiere al estilo de supervisión o las habilidades técnicas en relaciones humanas o administrativas. Relación jefe-subordinado.	7.1 Relación con el superior inmediato. 7.2 Periodos de supervisión.
	8. La satisfacción con los compañeros. Según Locke (citado por Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010, pág. 167) aquí se incluye las competencias de éstos o el apoyo y amistad recibida de los mismos.	8.1 Apoyo recibido por parte de los compañeros de trabajo. 8.2 Relación con los compañeros de trabajo.
	9. La satisfacción con la compañía y la dirección. Según Locke (citado por Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010, pág. 167) aquí se incluye aspectos relacionados con la política de beneficios y de salarios de la organización.	9.1 Relación entre dirección y trabajadores 9.2 Políticas con las que la empresa está gestionada

Fuente: Elaboración propia



2.6.3. Operacionalización de la variable

Variable	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción laboral Locke (citado por Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010, pág. 163) afirma que “la satisfacción en el trabajo es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”	1. La satisfacción con el trabajo.	1.1 La posibilidad de utilizar sus capacidades.
		1.2 Método usado para realizar su trabajo.
		1.3 Variedad de tareas que realiza en su trabajo.
		1.4 Responsabilidad asignada.
	2. La satisfacción con la remuneración.	2.1 La remuneración propiamente dicha (monto percibido).
		2.2 Relación de la remuneración con la labor que realiza.
	3. La satisfacción con las promociones.	3.1 Las posibilidades de promoción /ascenso.
		3.2 Las oportunidades de promoción /ascenso.
	4. La satisfacción con el reconocimiento.	4.1 Reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho.
		4.2 La atención que se presta a las sugerencias hechas.
	5. La satisfacción con los beneficios.	5.1 Prestaciones y servicios médicos.
		5.2 Uso físico de vacaciones.
	6. La satisfacción con las condiciones de trabajo.	6.1 Condiciones físicas del trabajo.
		6.2 El horario de trabajo.
		6.3 Funciones asignadas al puesto de trabajo.
	7. La satisfacción con la supervisión.	7.1 Relación con el superior inmediato
		7.2 Periodos de supervisión
	8. La satisfacción con los compañeros.	8.1 Apoyo recibido por parte de los compañeros de trabajo.
		8.2 Relación con los compañeros de trabajo.
	9. La satisfacción con la compañía y la dirección.	9.1 Relación entre dirección y trabajadores
9.2 Políticas con las que la empresa está gestionada		

Fuente: Elaboración propia



CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Hernández (2013) y Carrasco (2017) coinciden en mencionar como básica a la investigación que busca enriquecer el caudal de conocimientos en un determinado tema y que no tienen propósitos aplicativos inmediatos; asimismo esta investigación encaja con la definición del tipo de investigación descriptiva pues “busca determinar ciertas propiedades de grupos o individuos” (Hernández Sampieri, Zapata Salazar, & Mendoza Torres, 2013, pág. 19); por lo tanto consideramos que la presente investigación es de tipo básico-descriptivo.

3.2. Enfoque de la investigación

El presente trabajo de investigación corresponde a un enfoque cuantitativo, ya que este enfoque es secuencial y probatorio. Lo que significa que cada etapa de la investigación “precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos”. Asimismo, este enfoque “parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 4).

3.3. Diseño de investigación

El diseño empleado corresponde a una investigación no experimental ya que el estudio se realiza “sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (Hernandez Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 149).

3.4. Alcance de la investigación

El alcance de esta investigación es descriptiva, es decir “únicamente pretender medir o recoger información de manera independiente o conjunta



sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan éstas” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la Investigación Científica, 2014, pág. 92).

3.5. Población y muestra de la investigación

3.5.1. Población

La población está conformada por 54 trabajadores contratados de Compartamos Financiera.

3.5.2. Muestra

La muestra corresponde al total de la población, conformada por 54 trabajadores contratados de Compartamos Financiera.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica

Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos. Este está compuesto por un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población, tiene el propósito de conocer estados de opinión o hechos específicos.

3.6.2. Instrumento

Para medir la Satisfacción laboral se utilizó un cuestionario de preguntas que fue elaborado por la investigadora, en concordancia con el marco teórico y las dimensiones asumidas.

3.7. Procesamiento de análisis de datos

Para la investigación se hizo uso de la estadística descriptiva en términos de: proporción, medida de tendencia central, medidas de variabilidad. Para esto



utilizó el paquete estadístico SPSS-22 previamente los datos fueron llevados a la hoja de cálculo Excel.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para conocer el nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores de Compartamos Financiera en el año 2018, se encuestó a 54 trabajadores, en el que se considera 26 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 2

Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Satisfacción laboral	Satisfacción con el trabajo	La posibilidad de utilizar sus capacidades	1
		Método usado para realizar su trabajo	2
		Variedad de tareas que realiza en su trabajo	3
		Responsabilidad asignada	4
	Satisfacción con la remuneración	La remuneración propiamente dicha (monto percibido)	5
		Relación de la remuneración con la labor que realiza	6
	Satisfacción con las promociones	Las posibilidades de promoción /ascenso	7, 8
		Las oportunidades de promoción/ascenso	9
	Satisfacción con el reconocimiento	Reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho	10
		La atención que se presta a las sugerencias hechas	11
	Satisfacción con los beneficios	Prestaciones y servicios médicos	12
		Uso físico de vacaciones	13
	Satisfacción con las condiciones de trabajo	Condiciones físicas del trabajo	14, 15
		El horario de trabajo	16, 17
		Funciones asignadas al puesto de trabajo	18
	Satisfacción con la supervisión	Relación con el superior inmediato	19, 20
		Periodos de supervisión	21, 22
	Satisfacción con los compañeros	Apoyo recibido por parte de los compañeros de trabajo	23
		Relación con los compañeros de trabajo	24
	Satisfacción con la compañía y dirección	Relación entre dirección y trabajadores	25
		Políticas con las que la empresa está gestionada	26

Fuente: Elaboración propia



Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de baremación e interpretación.

Tabla 3

Descripción de la Baremación y escala de interpretación

Promedio	Escala de medición	Escala de Interpretación
1.00 – 1.80	Completamente en desacuerdo	Completamente insatisfecho
1.81 – 2.60	En desacuerdo	Insatisfecho
2.61 – 3.40	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Indiferente
3.41 – 4.20	De acuerdo	Satisfecho
4.21 – 5.00	Completamente de acuerdo	Completamente satisfecho

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado

Para conocer el nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores de Compartamos Financiera en el año 2018. Se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.960	26



Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.960 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

4.2. Resultados de las dimensiones de la variable satisfacción laboral

Para conocer el nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores de Compartamos Financiera en el año 2018, se describe las dimensiones de: satisfacción con el trabajo, satisfacción con el salario, satisfacción con las promociones, satisfacción con el reconocimiento, satisfacción con los beneficios, satisfacción con las condiciones de trabajo, satisfacción con la supervisión, satisfacción con los compañeros, satisfacción con la compañía y dirección. Los resultados se presentan a continuación:

4.2.1 Satisfacción con el trabajo

El objetivo es conocer el nivel de satisfacción con el trabajo en los trabajadores de Compartamos Financiera en el año 2018.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión satisfacción con el trabajo

Tabla 5

Indicadores de la dimensión satisfacción con el trabajo

	La posibilidad de utilizar sus capacidades		Método usado para realizar su trabajo		Variedad de tareas que realiza en su trabajo		Responsabilidad asignada	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Completamente insatisfecho	1	1.9%	1	1.9%	2	3.7%	2	3.7%
Insatisfecho	7	13%	7	13%	13	24.1%	6	11.1%
Indiferente	7	13%	6	11.1%	11	20.4%	10	18.5%
Satisfecho	29	53.7%	27	50%	20	37%	24	44.4%
Completamente satisfecho	10	18.5%	13	24.1%	8	14.8%	12	22.2%
Total	54	100%	54	100%	54	100%	54	100%

Fuente: Elaboración propia

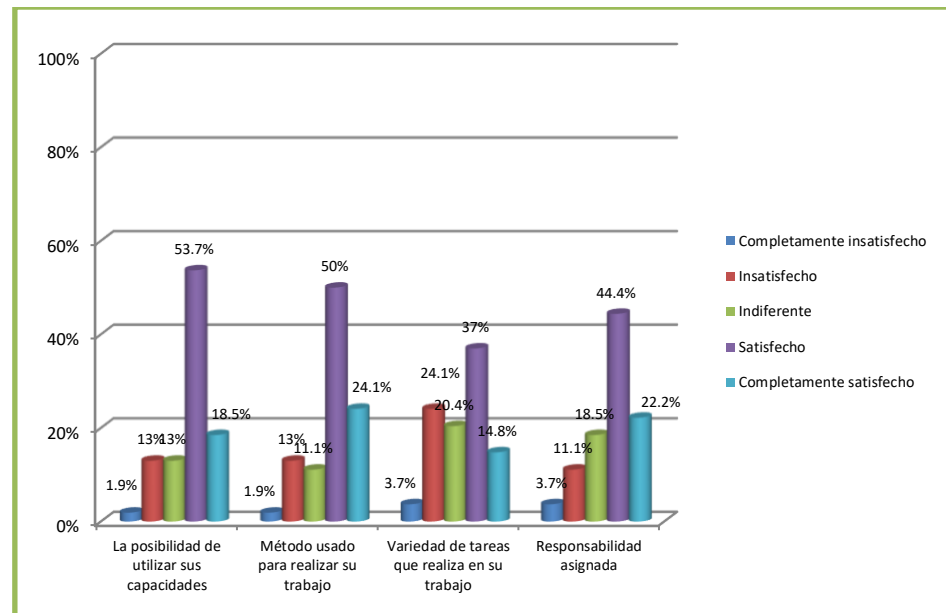


Figura 1: Indicadores de la dimensión satisfacción con el trabajo

Interpretación y análisis:

En la tabla 5 podemos apreciar que:

- En cuanto a la “posibilidad de utilizar sus capacidades”, tenemos que 53.7% de los encuestados se encuentran satisfechos, el 18.5% se encuentran completamente satisfechos. Se encuentran indiferentes el 13% y con el mismo porcentaje tenemos a los insatisfechos 13%. Finalmente, solo un 1.9% dice que está completamente insatisfecho respecto al ítem evaluado. Esto muestra que Compartamos Financiera permite a sus trabajadores utilizar plenamente sus capacidades a la hora de realizar su trabajo.
- En lo que corresponde a “método usado para realizar su trabajo”, tenemos que el 50% está satisfecho, seguido de un 24.1% personas que se encuentra completamente satisfecho. El 13% manifiesta estar insatisfecho, un 11.0% esta indiferente; y el 1.9% está completamente insatisfecho. Se considera que la predominancia de los trabajadores satisfechos y completamente satisfechos muestra que Compartamos Financiera ha adecuado sus métodos de trabajo a las capacidades y funciones de cada puesto.
- En lo concierne a la “variedad de tareas que realiza en su trabajo” se tiene que 37.0% se encuentra satisfecho, 24.1% insatisfecho, el 20.4%



es indiferente, el 14.8% está completamente satisfecho y solo 3.7% está completamente insatisfecho, esto muestra que más de la mitad de trabajadores se siente cómodo con la variedad de tareas que son asignadas en el trabajo.

- En lo que se refiere a la “responsabilidad asignada” la tabla nos muestra que el 44.4% de los encuestados están satisfechos, seguido de un 22.2% que dice estar completamente satisfecho. Un 18.5% es indiferentes, 11.1% está insatisfecho; mientras que solo el 3.7% dice estar completamente insatisfecho; dichos datos señalan que los trabajadores de compartamos financiera se sienten a gusto con las responsabilidades asignadas a sus labores.
- Se observa que la tabla 5 muestra la predominancia de los resultados satisfecho y completamente satisfecho, en todos los ítems evaluados. Para esta dimensión se evaluaron 4 indicadores, 2 intrínsecos y 2 extrínsecos. Los resultados se pueden explicar desde la teoría de Herzbert pues las condiciones de trabajo que la organización brinda son concordantes con las necesidades laborales del trabajador. Dicho de otro modo, para el caso de esta dimensión, los factores higiénicos (externos) están afectando positivamente en los factores motivacionales (internos) que es básicamente donde se genera la satisfacción propiamente dicha.

B) Resultados de la dimensión satisfacción con el trabajo

Tabla 6

Satisfacción con el trabajo

	f	%
Completamente insatisfecho	2	3.7%
Insatisfecho	5	9.3%
Indiferente	12	22.2%
Satisfecho	19	35.2%
Completamente satisfecho	16	29.6%
Total	54	100%

Fuente: Elaboración propia

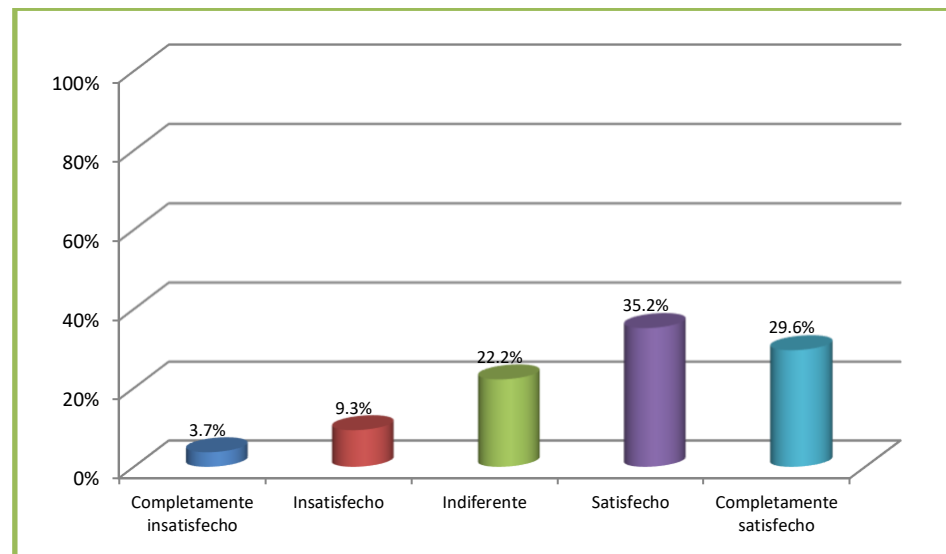


Figura 2: Satisfacción con el trabajo

Interpretación y análisis:

La satisfacción con el trabajo incluye el interés intrínseco hacia el trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos. Con respecto a esta dimensión la tabla 6 nos permite apreciar que el 35.2% se encuentra satisfecho, seguida de un 29.6% que afirma estar completamente satisfecho. Es indiferente 22.2%; mientras que 9.3% se encuentran insatisfechas, y un 3.7% están completamente insatisfechas. Los resultados nos permiten afirmar que en Compartamos Financiera los trabajadores tienen la posibilidad de utilizar sus capacidades, con métodos de trabajo apropiados y variedad de tareas que se adecuan a su puesto de trabajo.



C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con el trabajo

Tabla 7

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con el trabajo

	Promedio	Interpretación
La posibilidad de utilizar sus capacidades	3.74	Satisfecho
Método usado para realizar su trabajo	3.81	Satisfecho
Variedad de tareas que realiza en su trabajo	3.69	Satisfecho
Responsabilidad asignada	3.70	Satisfecho
Satisfacción con el trabajo	3.74	Satisfecho

Fuente: Elaboración propia

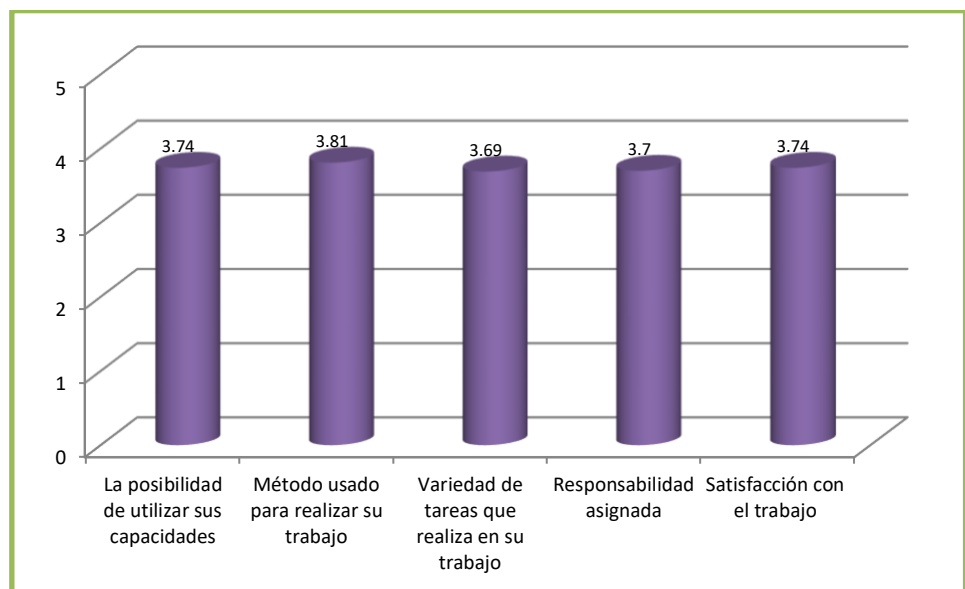


Figura 3: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con el trabajo

Interpretación y análisis:

En la tabla 7 podemos apreciar la comparación promedio de los indicadores de la dimensión “satisfacción con el trabajo”, donde se



observa que el “método usado para realizar su trabajo” tiene un promedio de 3.81 lo que significa que los encuestados se encuentran satisfechos, luego tenemos que “la posibilidad de utilizar sus capacidades” obtuvo un promedio de 3.74 que muestra que están satisfechos; la “responsabilidad asignada” obtuvo un promedio de 3.70, que también indica que están satisfechos, y obtuvo un promedio de 3.69 el ítem referido a la “variedad de tareas que realiza en su trabajo”, que indica que están satisfechos. El promedio de la dimensión satisfacción con el trabajo es de 3.74, lo que nos dice que los encuestados se encuentran satisfechos. Estos resultados muestran satisfacción en todos los indicadores de la dimensión lo cual manifiesta que Compartamos Financiera le presta importancia a que sus trabajadores desarrollen sus actividades diarias de manera óptima asegurándose de la comodidad y la efectividad en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

4.2.2 Satisfacción con la remuneración

El objetivo es conocer el nivel de satisfacción con la remuneración en los trabajadores de Compartamos Financiera en el año 2018.



A) Resultados de los indicadores de la dimensión satisfacción con la remuneración.

Tabla 8

Indicadores de la dimensión satisfacción con la remuneración

	La remuneración propiamente dicha (monto percibido)		Relación de la remuneración con la labor que realiza	
	f	%	f	%
Completamente insatisfecho	1	1.9%	18	33.3%
Insatisfecho	18	33.3%	8	14.8%
Indiferente	8	14.8%	23	42.6%
Satisfecho	19	35.2%	5	9.3%
Completamente satisfecho	8	14.8%	18	33.3%
Total	54	100%	54	100%

Fuente: Elaboración propia

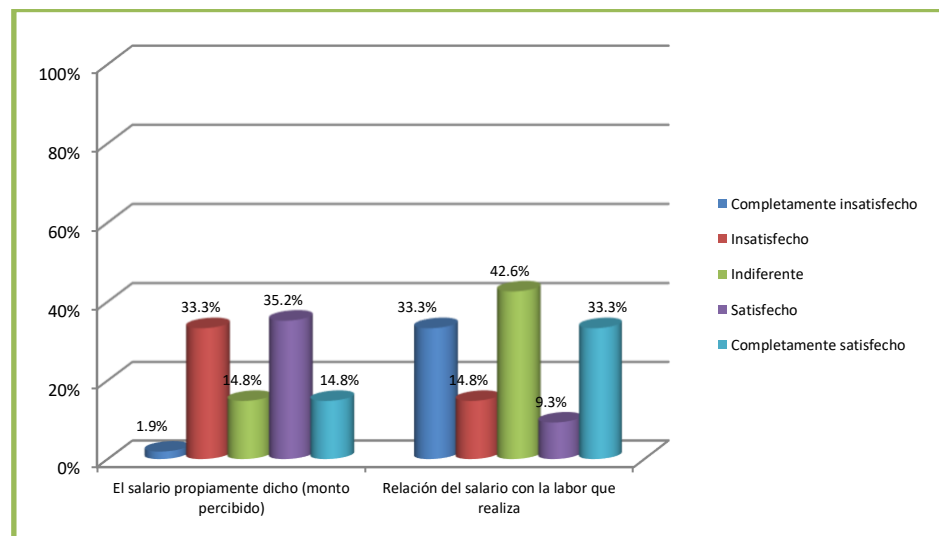


Figura 4: Indicadores de la dimensión satisfacción con la remuneración

Interpretación y análisis:

- En la tabla 08 podemos apreciar los indicadores evaluados respecto a la dimensión “satisfacción con la remuneración”. Así tenemos que, en cuanto al “remuneración propiamente dicha (monto percibido)”, el 35.2% dice estar satisfecho, el 33.3% está insatisfecho. 14.8%



personas se encuentran completamente satisfechos al igual que lo que dicen estar indiferentes (14.8%). Solo el 1.9% dijo estar completamente insatisfecho. Los resultados muestran la predominancia de satisfacción, pues los trabajadores perciben que su remuneración cubre sus expectativas económicas.

- En lo que corresponde a la “relación de la remuneración con la labor que realiza” tenemos que 42.6% se muestran indiferentes, 33.3% se encuentran completamente satisfechos, y en el extremo opuesto una misma proporción 33.3% dice que estar completamente insatisfecho. Un 14.8% señala que está insatisfecho. Solo el 9.3% está satisfecho. La predominancia de los indiferentes se debe a que los trabajadores perciben que la remuneración no necesariamente está acorde a la labor que realizan.
- Estos dos indicadores muestran resultados diferentes, lo que hace pensar que los salarios cubren las expectativas de los trabajadores, esto significa que les permite satisfacer sus necesidades, no obstante, los niveles de indiferencia pueden mostrar una tendencia a la insatisfacción, pues al parecer las labores asignadas no se equiparan a la remuneración percibida.
- Si relacionamos los promedios de la dimensión satisfacción con el trabajo encontramos que el indicador “variedad de tareas que realiza en su trabajo” obtuvo un promedio más bajo, esto se debe a que la satisfacción con la remuneración está relacionada a la cantidad de funciones y responsabilidades asignadas.



B) Resultados de la dimensión satisfacción con la remuneración

Tabla 9

Satisfacción con la remuneración

	f	%
Completamente insatisfecho	1	1.9%
Insatisfecho	17	31.5%
Indiferente	8	14.8%
Satisfecho	19	35.2%
Completamente satisfecho	9	16.7%
Total	54	100%

Fuente: Elaboración propia

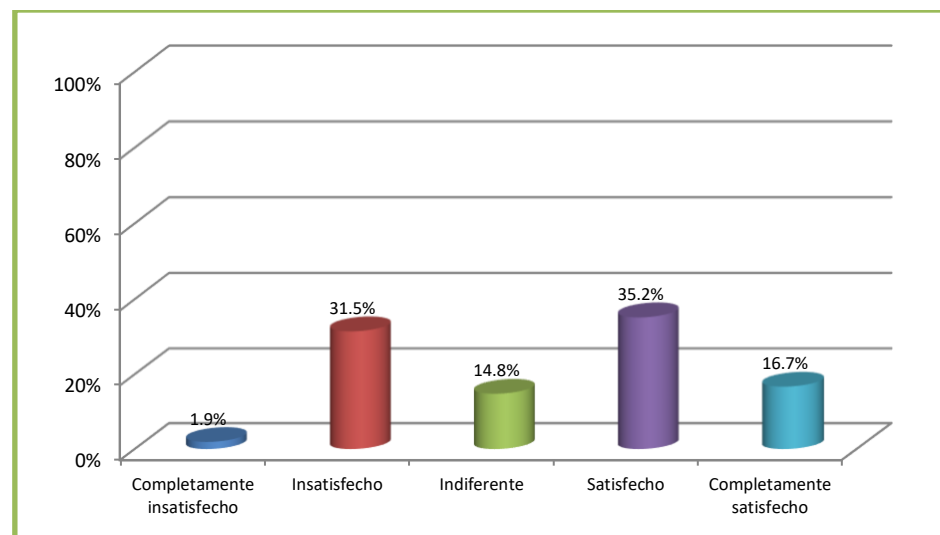


Figura 5: Satisfacción con la remuneración

Interpretación y análisis:

La satisfacción con la remuneración es la valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo. Al respecto la tabla 9 correspondiente a esta dimensión nos permite apreciar que el 35.2% están satisfechos, el 31.5% están insatisfechas, un 16.7% dice estar completamente satisfechos, el 14.8% son indiferentes, y el 1.9% está completamente insatisfecho. Lo descrito nos dice claramente podemos notar que, a pesar de la brecha de satisfacción existente ente sus indicadores, se puede afirmar que la



mayoría de los trabajadores de Compartamos Financiera se sienten conformes con su remuneración en general, en otras palabras están satisfechos.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con la remuneración

Tabla 10

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con la remuneración

	Promedio	Interpretación
La remuneración propiamente dicha (monto percibido)	3.78	Satisfecho
Relación de la remuneración con la labor que realiza	3.38	Indiferente
Satisfacción con la remuneración	3.58	Satisfecho

Fuente: Elaboración propia

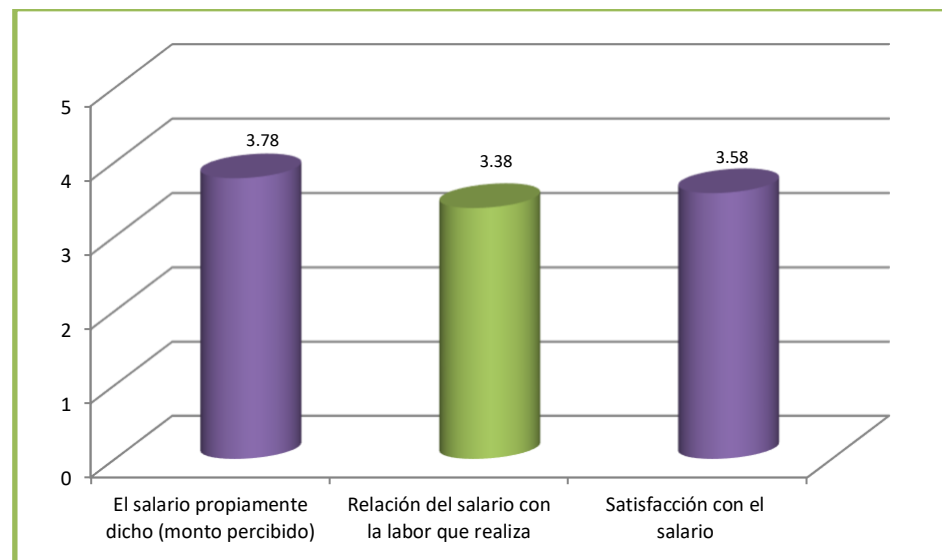


Figura 6: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con la remuneración.

Interpretación y análisis:

En la tabla 10 podemos observar la comparación promedio de los indicadores de la dimensión “satisfacción con la remuneración”; tenemos



que “la remuneración propiamente dicha (monto percibido)” tiene un promedio de 3.78 lo cual indica que los trabajadores están satisfechos, la “relación de la remuneración con la labor que realiza” tiene un promedio 3.38 que indica que se encuentran indiferentes al respecto, no obstante la dimensión satisfacción con la remuneración tiene un promedio general de 3.58 lo cual indica que los trabajadores se consideran satisfechos con la remuneración que perciben. La teoría nos dice que la remuneración es una compensación que los colaboradores reciben a cambio de su labor, dice también que es la principal causa de insatisfacción, dichos promedios hacen notar que en Compartamos Financiera se ofrecen remuneraciones competentes con los que se ofrecen en otras empresas del mismo rubro, pero desde el punto de vista del trabajador es posible que por la interpretación de indiferente este no esté acorde con las labores y funciones inherentes a su puesto de trabajo.

4.2.3 Satisfacción con las promociones

El objetivo es conocer el nivel de satisfacción con las promociones en los trabajadores de Compartamos Financiera en el año 2018.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión satisfacción con las promociones

Tabla 11

Indicadores de la dimensión satisfacción con las promociones

	Las posibilidades de promoción /ascenso		Las oportunidades de promoción/ascenso	
	f	%	f	%
Completamente insatisfecho	2	3.7%	7	13%
Insatisfecho	10	18.5%	10	18.5%
Indiferente	10	18.5%	10	18.5%
Satisfecho	18	33.3%	18	33.3%
Completamente satisfecho	14	25.9%	9	16.7%
Total	54	100%	54	100%

Fuente: Elaboración propia

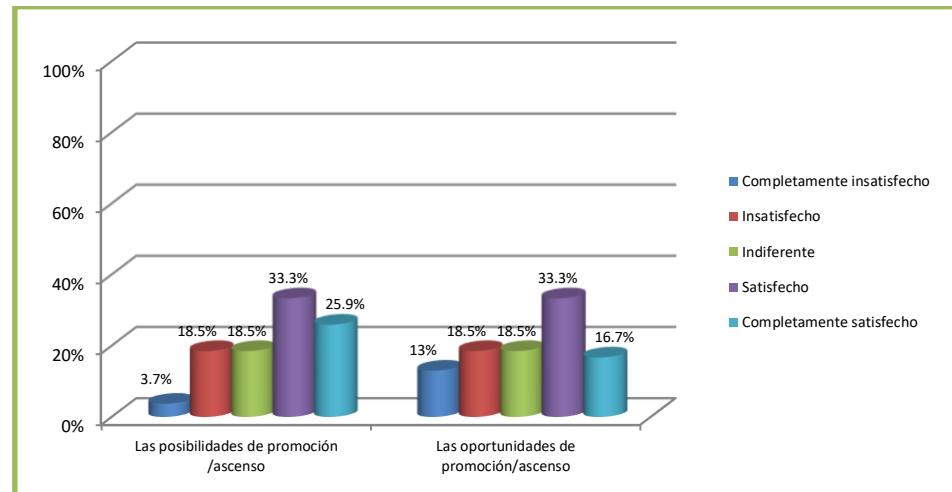


Figura 7: Indicadores de la dimensión satisfacción con las promociones

Interpretación y análisis:

- En la tabla 11 podemos apreciar que:
- En lo que se refiere a “las posibilidades de promoción/ascenso”, se muestra que el 33.3% está satisfecho, seguido del 25.9% que señalan estar completamente satisfechos. Mismas proporciones 18.5% son halladas en las personas que afirman estar indiferentes e insatisfechas. El 3.7% señala que se encuentra completamente insatisfecho; la predominancia de satisfacción hace suponer que compartamos financiera ofrece a sus trabajadores una línea de carrera conveniente para su desarrollo profesional.
- En cuanto a “Las oportunidades de promoción/ascenso” tenemos que el 33.3% se encuentra satisfecho, seguido de insatisfecho e indiferente con la misma cifra 18.5%, el 16.7% dice estar completamente satisfecho; y por el contrario el 13% completamente insatisfecho, al respecto se considera que los trabajadores encuentran conveniente la frecuencia con la que se dan los ascensos en la organización.

B) Resultados de la dimensión satisfacción con las promociones

Tabla 12

Satisfacción con las promociones



	F	%
Completamente insatisfecho	2	3.7%
Insatisfecho	11	20.4%
Indiferente	14	25.9%
Satisfecho	13	24.1%
Completamente satisfecho	14	25.9%
Total	54	100%

Fuente: Elaboración propia

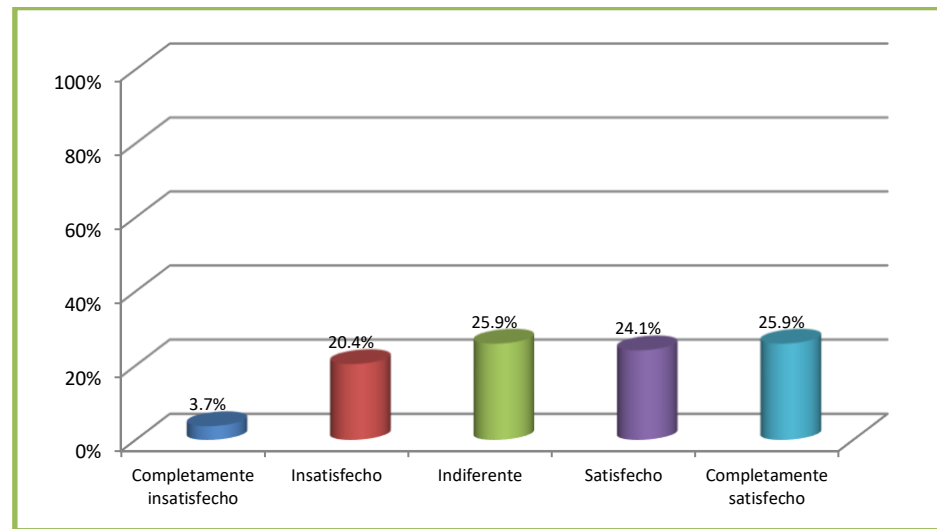


Figura 8: Satisfacción con las promociones

Interpretación y análisis:

La satisfacción con las promociones son las oportunidades de formación o la plataforma a partir de la que se produce la promoción; con respecto en la tabla 12 se puede apreciar que el 25.9% de los encuestados se encuentra completamente satisfecho y con el mismo porcentaje 25.9% otra parte de encuestados se manifiestan indiferentes al respecto, las personas satisfechas abarcan el 24.1% y las insatisfechas el 20.4%, quedando solo el 3.7% como completamente insatisfechas. De estos resultados nos dicen que Compartamos Financiera brinda oportunidades de promoción y ascenso; y existen posibilidades de seguir una línea de carrera dentro de la organización.



C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con las promociones

Tabla 13

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con las promociones

	Promedio	Interpretación
Las posibilidades de promoción /ascenso	3.82	Satisfecho
Las oportunidades de promoción/ascenso	3.72	Satisfecho
Satisfacción con las promociones	3.77	Satisfecho

Fuente: Elaboración propia

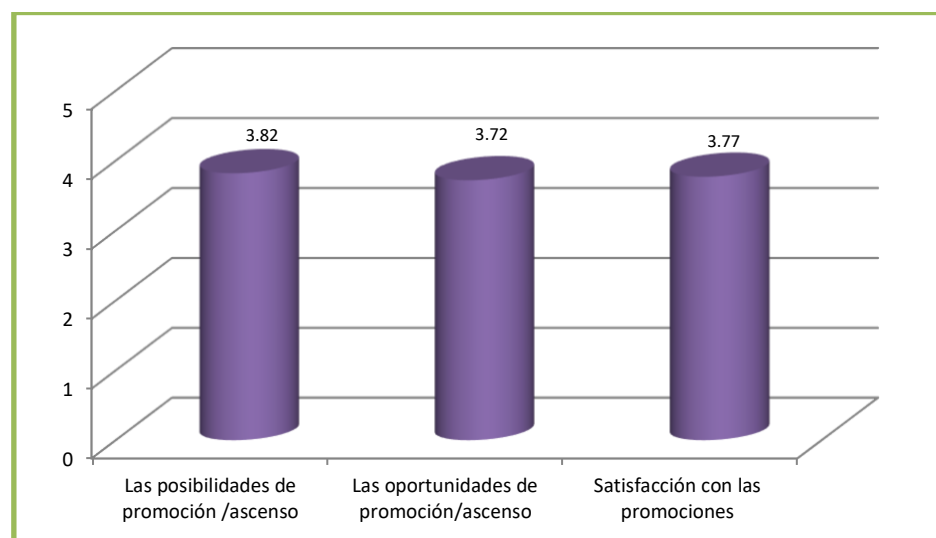


Figura 9: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con las promociones



Interpretación y análisis:

En la tabla 13 podemos apreciar que con respecto a la comparación promedio de los indicadores de la dimensión “satisfacción con las promociones” tenemos que “las posibilidades de promoción/ascenso” tiene un promedio de 3.38 que señala que están satisfechos, un promedio de 3.72 (satisfecho) correspondiente a “las oportunidades de promoción/ascenso” por lo tanto la satisfacción con las promociones muestra un promedio general de 3.77 esto indica q se consideran satisfechos. Por lo tanto se puede notar que Compartamos Financiera da la oportunidad a sus trabajadores de crecimiento personal mediante promociones y ascensos convenientes y aprovechables, por lo tanto una mayor responsabilidad y beneficio para su desarrollo profesional.

4.2.4 Satisfacción con el reconocimiento

El objetivo es conocer el nivel de satisfacción con el reconocimiento en los trabajadores de Compartamos Financiera en el año 2018.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión satisfacción con el reconocimiento

Tabla 14

Indicadores de la dimensión satisfacción con el reconocimiento

	Reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho		La atención que se presta a las sugerencias hechas	
	f	%	f	%
Completamente insatisfecho	2	3.7%	2	3.7%
Insatisfecho	7	13%	16	29.6%
Indiferente	8	14.8%	7	13%
Satisfecho	27	50%	17	31.5%
Completamente satisfecho	10	18.5%	12	22.2%
Total	54	100%	54	100%

Fuente: Elaboración propia

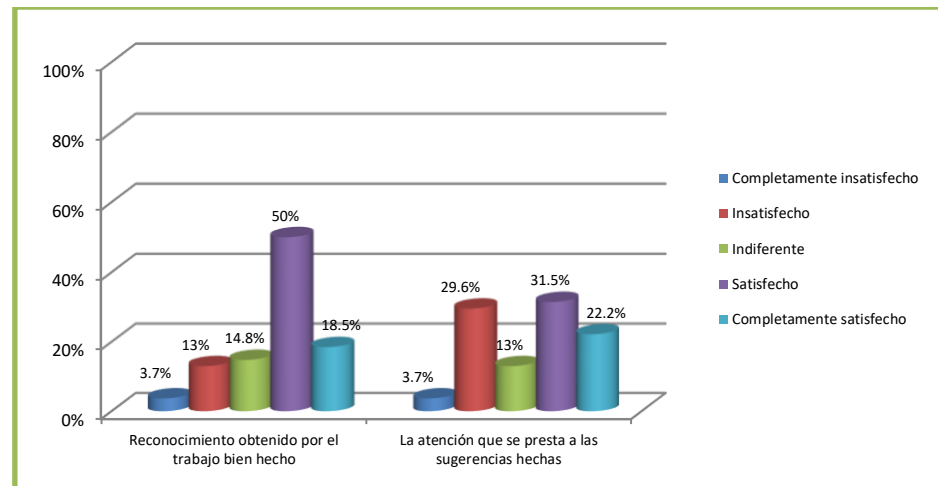


Figura 10: Indicadores de la dimensión satisfacción con el reconocimiento

Interpretación y análisis:

- En la tabla 14 correspondiente a la dimensión “satisfacción con el reconocimiento” podemos apreciar que en cuanto al “reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho” el 50% de trabajadores se encuentra satisfecho, seguido de los que se consideran completamente satisfechos son el 18.5%, por otro lado los trabajadores que se muestran indiferentes son el 14.8%, estando solo el 13% insatisfecho y el 3.7% completamente insatisfecho; esto indica que en la organización reconocen el esfuerzo por el trabajo bien hecho.
- En lo que se refiere a “la atención que se presta a las sugerencias hechas”; un 31.5% afirma estar satisfecho, teniendo un 29.6% como trabajadores insatisfechos, no obstante el 22.2% se muestra completamente satisfecho. 13% de las personas dice estar indiferente y solo el 3.7% completamente insatisfecho; dichos niveles de satisfacción muestran que en compartamos financiera se valoran las sugerencias de sus trabajadores.



B) Resultados de la dimensión satisfacción con el reconocimiento

Tabla 15

Satisfacción con el reconocimiento

	F	%
Completamente insatisfecho	2	3.7%
Insatisfecho	8	14.8%
Indiferente	11	20.4%
Satisfecho	19	35.2%
Completamente satisfecho	14	25.9%
Total	54	100%

Fuente: Elaboración propia

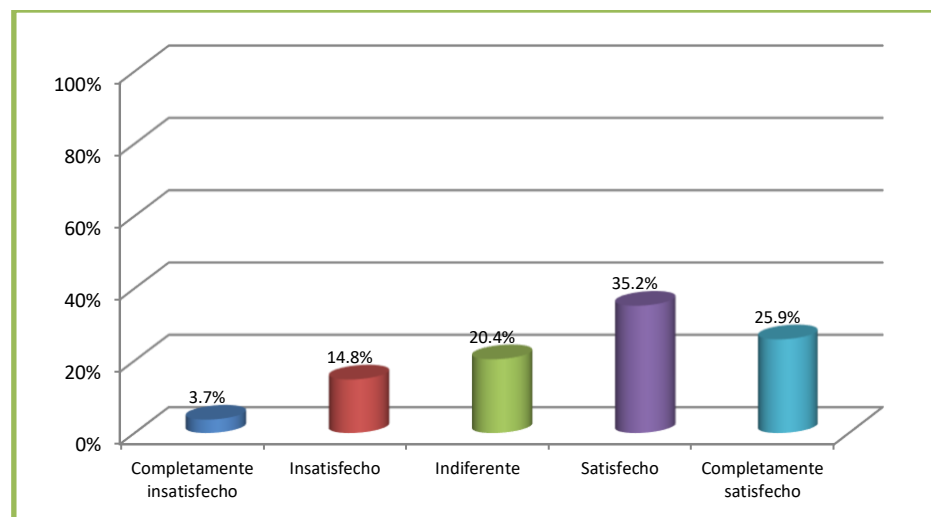


Figura 11: Satisfacción con el reconocimiento

Interpretación y análisis:

La satisfacción con el reconocimiento incluye la aprobación de los trabajadores reciben por el trabajo bien realizado, los elogios por el cumplimiento de sus funciones y, los créditos por el trabajo realizado o las críticas; al respecto la tabla 15 nos muestra que el 35.2% se encuentra satisfecho, el 25.9% completamente satisfecho, 20.4% se muestra indiferente. Por el contrario, el 14.8% dice estar insatisfecho y el 3.7% completamente insatisfecho. Lo evaluado, muestra resultados contundentes, donde la organización reconoce el trabajo bien hecho,



hecho que va relacionado a valor que le dan a las sugerencias de quienes ejecutan las operaciones en Compartamos Financiera.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con el reconocimiento

Tabla 16

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con el reconocimiento

	Promedio	Interpretación
Reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho	3.97	Satisfecho
La atención que se presta a las sugerencias hechas	3.79	Satisfecho
Satisfacción con el reconocimiento	3.88	Satisfecho

Fuente: Elaboración propia

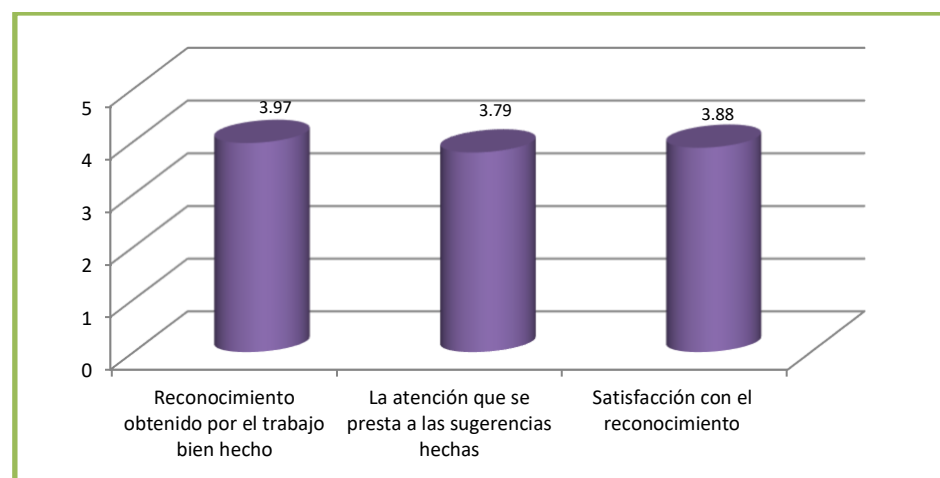


Figura 12: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con el reconocimiento

Interpretación y análisis:

De la comparación promedio de los indicadores de la dimensión “satisfacción con el reconocimiento” podemos señalar que en la tabla 16 se muestra el indicador “reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho” con un promedio de 3.97 el cual señala que se encuentran



satisfechos, en el indicador “la atención que se presta a las sugerencias hechas” el promedio es de 3.79 que de igual manera demuestra que los trabajadores se consideran satisfechos; promediando así la satisfacción con el reconocimiento con un 3.88 el cual se considera como satisfecho. Lo que nos muestra que Compartamos Financiera reconoce a sus trabajadores por la realización de su trabajo si este incluye un cumplimiento óptimo de metas programadas en ocasiones es probable que se otorguen reconocimientos, premios o bonificaciones sujetos a este; también cabe señalar que se valoran las sugerencias provenientes de trabajadores cuando se requiere.

4.2.5 Satisfacción con los beneficios

El objetivo es conocer el nivel de satisfacción con los beneficios en los trabajadores de Compartamos Financiera en el año 2018.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión satisfacción con el los beneficios

Tabla 17

Indicadores de la dimensión satisfacción con los beneficios

	Prestaciones y servicios médicos		Uso físico de vacaciones	
	f	%	f	%
Completamente insatisfecho	2	3.7%	3	5.6%
Insatisfecho	10	18.5%	12	22.2%
Indiferente	8	14.8%	11	20.4%
Satisfecho	23	42.6%	22	40.7%
Completamente satisfecho	11	20.4%	6	11.1%
Total	54	100%	54	100%

Fuente: Elaboración propia

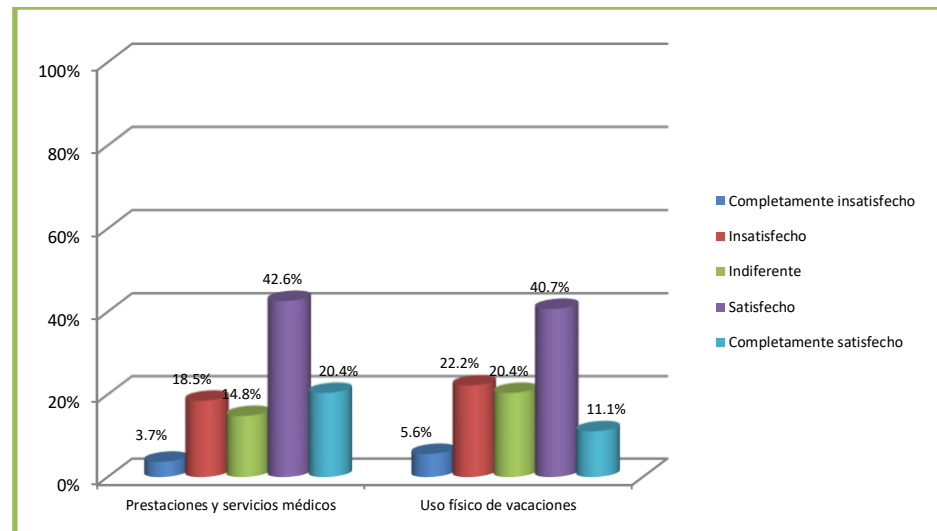


Figura 13: Indicadores de la dimensión satisfacción con los beneficios

Interpretación y análisis:

- En la tabla 17 podemos apreciar los indicadores de la dimensión “satisfacción con los beneficios”. Así tenemos que:
- En cuanto a las “prestaciones y servicios médicos” un 42.6% se encuentra satisfecho, 20.4% completamente satisfechos, por el contrario 18.5% se encuentra insatisfecho, los que perciben estar indiferentes son un 14.8% y el 3.7% considera que se encuentra completamente insatisfecho; dichos porcentajes indican que la organización otorga prestaciones y servicios médicos de forma adecuada.
- Al preguntarles respecto a el “uso físico de vacaciones” el 40.7% respondieron que se encuentran satisfechos, por otro lado el 22.2% está insatisfecho, y el 20.4% se muestra indiferente, solo el 11.1% considera que está completamente satisfecho y el 5.6% completamente insatisfecho; estos resultados manifiestan que más de la mitad del personal se muestra satisfecho y completamente satisfecho lo cual señala que en compararnos financiera la programación del uso físico de vacaciones es la adecuada y mayormente se acomoda a las preferencias de cada uno de sus trabajadores.



B) Resultados de la dimensión satisfacción con los beneficios

Tabla 18

Satisfacción con los beneficios

	f	%
Completamente insatisfecho	2	3.7%
Insatisfecho	14	25.9%
Indiferente	6	11.1%
Satisfecho	20	37%
Completamente satisfecho	12	22.2%
Total	54	100%

Fuente: Elaboración propia

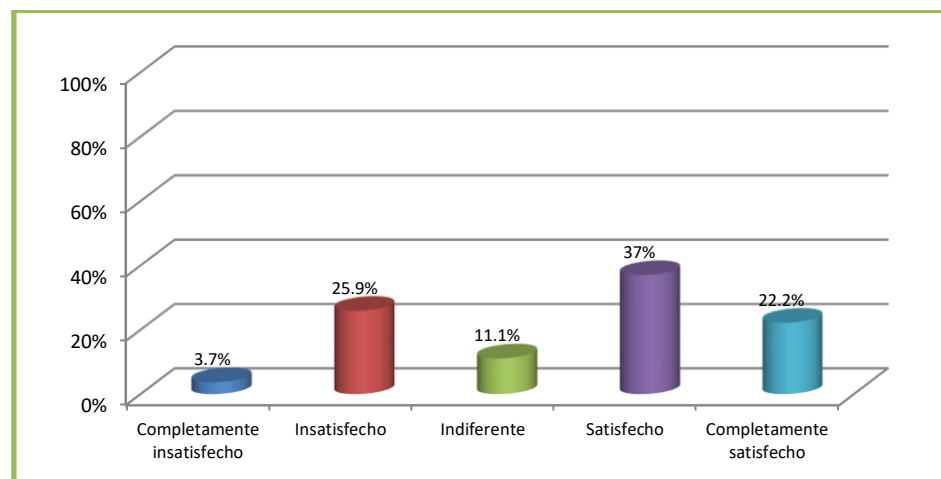


Figura 14: Satisfacción con los beneficios

Interpretación y análisis:

En la satisfacción con los beneficios se consideran las pensiones, seguros médicos, vacaciones y gratificaciones. En la tabla 18 podemos apreciar que un 37% se muestra satisfecho seguido de un 25.9% que se considera insatisfecho, 22.2% está completamente satisfecho, dentro de las personas que se encuentran indiferentes tenemos al 11.1% y solo al 3.7% mostrándose completamente insatisfechos. Dado los resultados es notable el buen manejo de Compartamos Financiera en cuando a la aplicación de sus políticas con respecto al uso físico de vacaciones; así como las prestaciones y servicios médicos. Esto, además, quiere decir



que la organización cumple con los establecido en la ley respecto a vacaciones y afiliación a ESSALUD.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con los beneficios

Tabla 19

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con los beneficios

	Promedio	Interpretación
Prestaciones y servicios médicos	3.76	Satisfecho
Uso físico de vacaciones	3.69	Satisfecho
Satisfacción con los beneficios	3.73	Satisfecho

Fuente: Elaboración propia

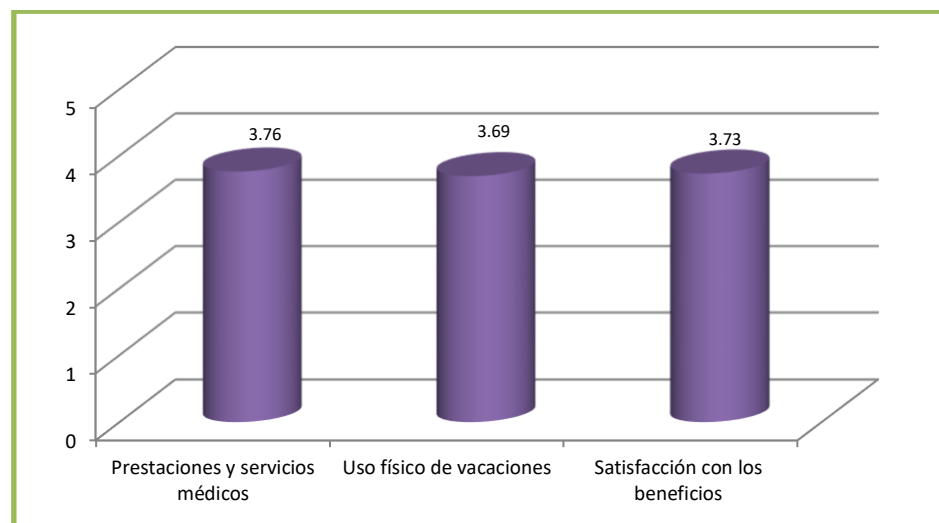


Figura 15: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con los beneficios

Interpretación y análisis:

En la tabla 19 podemos apreciar la comparación promedio de los indicadores de la dimensión “satisfacción con los beneficios”, dentro del cual observamos que las “prestaciones y servicios médicos” tiene un promedio de 3.76 lo que se refiere a que están satisfechos, el “uso físico



de vacaciones” esta con un promedio de 3.69 lo que indica que también se encuentran satisfechos; por lo tanto la dimensión satisfacción con los beneficios resulta con un promedio de 3.73 lo que señala que los trabajadores se encuentran satisfechos. Esta satisfacción muestra que Compartamos Financiera otorga prestaciones y servicios médicos adecuados respetando los que por ley son obligación de la empresa. Además, permite que sus trabajadores hagan uso físico de vacaciones, que son derechos laborales otorgados por la legislación vigente.

4.2.6 Satisfacción con las condiciones de trabajo

El objetivo es conocer el nivel de satisfacción con las condiciones de trabajo en los trabajadores de Compartamos Financiera en el año 2018.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión satisfacción con las condiciones de trabajo

Tabla 20

Indicadores de la dimensión satisfacción con las condiciones de trabajo

	Condiciones físicas del trabajo		El horario de trabajo		Funciones asignadas al puesto de trabajo	
	f	%	f	%	f	%
Completamente insatisfecho	3	5.6%	5	9.3%	0	0%
Insatisfecho	18	33.3%	16	29.6%	10	18.5%
Indiferente	8	14.8%	7	13%	8	14.8%
Satisfecho	14	25.9%	15	27.8%	28	51.9%
Completamente satisfecho	11	20.4%	11	20.4%	8	14.8%
Total	54	100%	54	100%	54	100%

Fuente: Elaboración propia

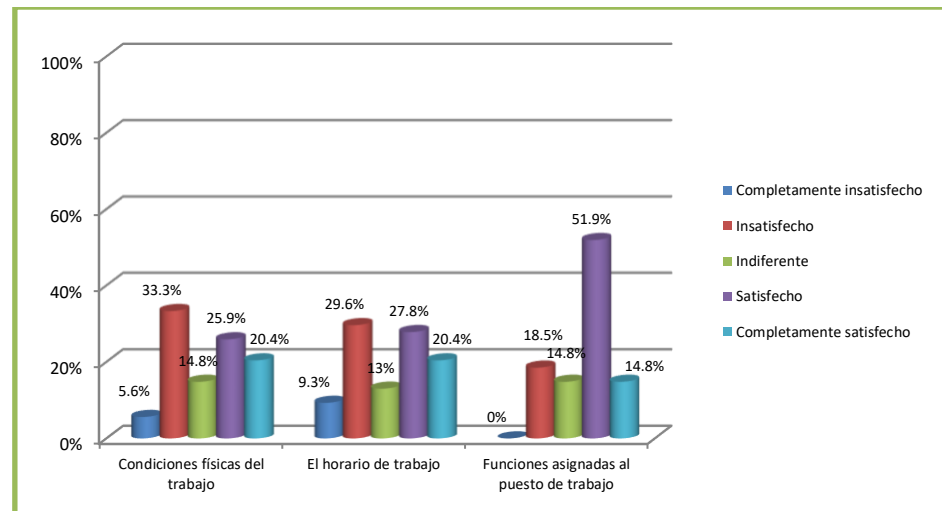


Figura 16: Indicadores de la dimensión satisfacción con las condiciones de trabajo

Interpretación y análisis:

- En la tabla 20 se evalúan los indicadores de la dimensión “satisfacción con las condiciones de trabajo”. Así tenemos que con respecto a las “condiciones físicas del trabajo” el 33.3% se considera insatisfecho, el 25.9% percibe que está satisfecho, 20.4% se manifiesta completamente insatisfecho, por lo contrario el 14.8% se muestra indiferente, y el 5.6% mencionaron estar completamente insatisfechos; por lo tanto estos niveles hacen notar en que la distribución física del ambiente de trabajo que proporciona compartamos financiera a sus trabajadores no permite el óptimo desarrollo de las actividades demostrando así la incomodidad que sienten con su ambiente físico de trabajo.
- Al preguntarles respecto a “el horario de trabajo” el 29.6% aseguró estar insatisfecho, por otro lado el 27.8% señalaron estar satisfechos, un 20.4% se manifestó como completamente satisfecho, los indiferentes conforman el 13% y los que se consideran completamente insatisfechos son el 9.3%; mostrándose en dichos porcentajes que compartamos financiera no respeta el horario de trabajo asignado a cada uno de sus trabajadores.
- En lo que corresponde a las “funciones asignadas al puesto de trabajo” tenemos que el 51.9% se encuentra satisfecho, el 18.5% por lo contrario se manifestó como insatisfecho, un 14.8% señaló estar



completamente satisfecho y de igual manera otro 14.8% dijo estar indiferente; aquí se puede notar que los trabajadores se sienten a gusto con las funciones que deben desempeñar en sus puestos de trabajo.

B) Resultados de la dimensión satisfacción con las condiciones de trabajo

Tabla 21

Satisfacción con las condiciones de trabajo

	f	%
Completamente insatisfecho	2	3.7%
Insatisfecho	17	31.5%
Indiferente	9	16.7%
Satisfecho	16	29.6%
Completamente satisfecho	10	18.5%
Total	54	100%

Fuente: Elaboración propia

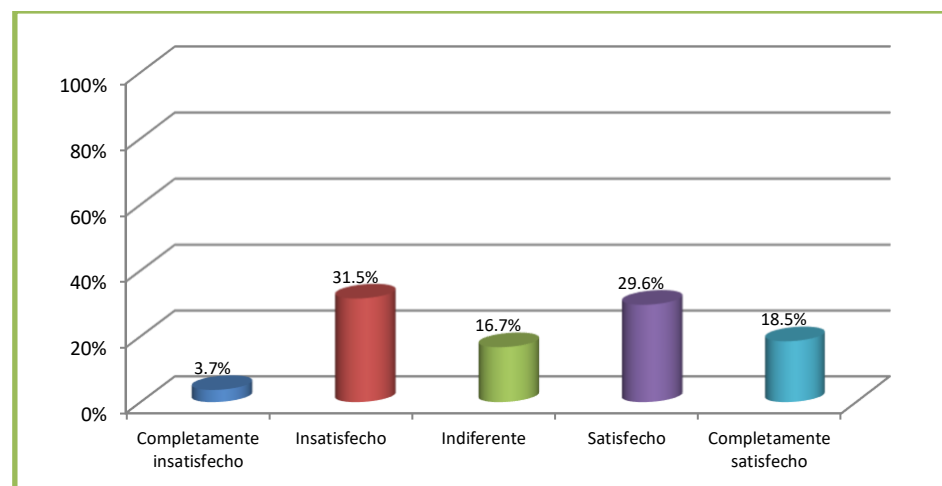


Figura 17: Satisfacción con las condiciones de trabajo

Interpretación y análisis:

La satisfacción con las condiciones de trabajo se refiere al horario, los descansos, el diseño del puesto de trabajo, la temperatura. Al respecto la tabla 21 nos muestra que el 31.5% se encuentra insatisfecho, el 29.6% se muestra satisfecho, 18.5% dice estar completamente satisfecho, un



16.7% se manifiesta como indiferente y el 3.7% se considera completamente insatisfecho. Siendo esta la unida dimensión donde se muestra insatisfacción en cuanto a los horarios y condiciones físicas de trabajo, esto nos dice que Compartamos Financiera no cuenta con ambientes que permitan un adecuado desenvolvimiento de funciones, asimismo dada la naturaleza de la organización, los horarios se ajustan a los requerimientos del servicio mas no al de los trabajadores.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con las condiciones de trabajo

Tabla 22

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con las condiciones de trabajo

	Promedio	Interpretación
Condiciones físicas del trabajo	1.87	Insatisfecho
El horario de trabajo	2.18	Insatisfecho
Funciones asignadas al puesto de trabajo	3.53	Satisfecho
Satisfacción con las condiciones de trabajo	2.53	insatisfecho

Fuente: Elaboración propia

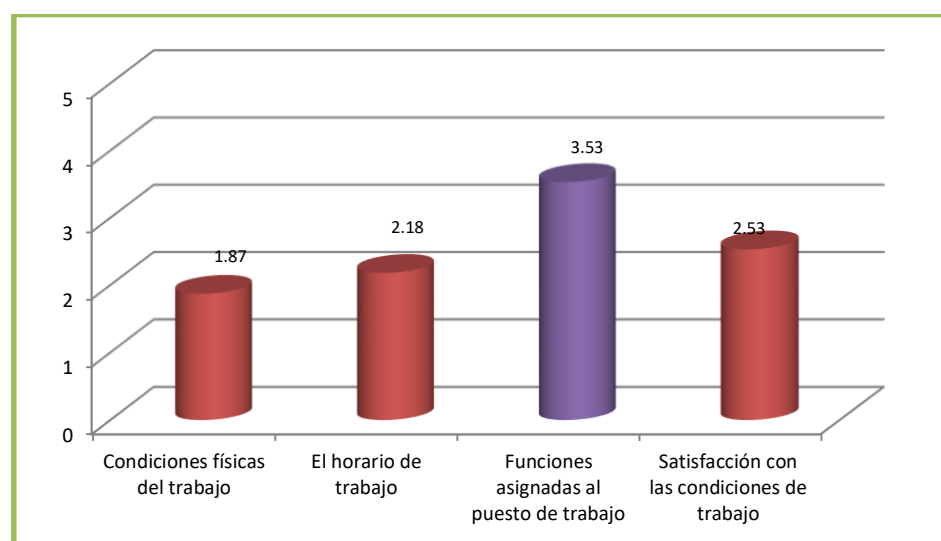


Figura 18: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con las condiciones de trabajo



Interpretación y análisis:

En la comparación promedio de los indicadores de la dimensión “satisfacción con las condiciones de trabajo”, la tabla 22 nos muestra al respecto, que las “funciones asignadas al puesto de trabajo” tiene un promedio de 3.53 lo cual muestra que se consideran satisfechos, por el contrario “el horario de trabajo” tiene un promedio de 2.18 lo cual señala que se encuentran insatisfechos tal como también las “condiciones físicas del trabajo” tiene un promedio de 1.87 lo cual indica que se encuentran insatisfechos, por lo tanto se determina que la satisfacción con las condiciones de trabajo tiene un promedio final de 2.53 el cual manifiesta insatisfacción por parte de los encuestados. Podemos notar que las condiciones de trabajo que ofrece Compartamos Financiera no es la más adecuada dado que las condiciones físicas a las que se exponen muchos trabajadores debido a las funciones que conllevan su puesto de trabajo son en su mayoría desgastantes y muchas veces peligrosas, de igual manera los horarios de trabajo se incumplen frecuentemente.



4.2.7 Satisfacción con la supervisión

El objetivo es conocer el nivel de satisfacción con la supervisión en los trabajadores de Compartamos Financiera en el año 2018.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión satisfacción con la supervisión

Tabla 23

Indicadores de la dimensión satisfacción con la supervisión

	Relación con el superior inmediato		Periodos de supervisión	
	f	%	f	%
Completamente insatisfecho	3	5.6%	4	7.4%
Insatisfecho	12	22.2%	8	14.8%
Indiferente	9	16.7%	10	18.5%
Satisfecho	16	29.6%	22	40.7%
Completamente satisfecho	14	25.9%	10	18.5%
Total	54	100%	54	100%

Fuente: Elaboración propia

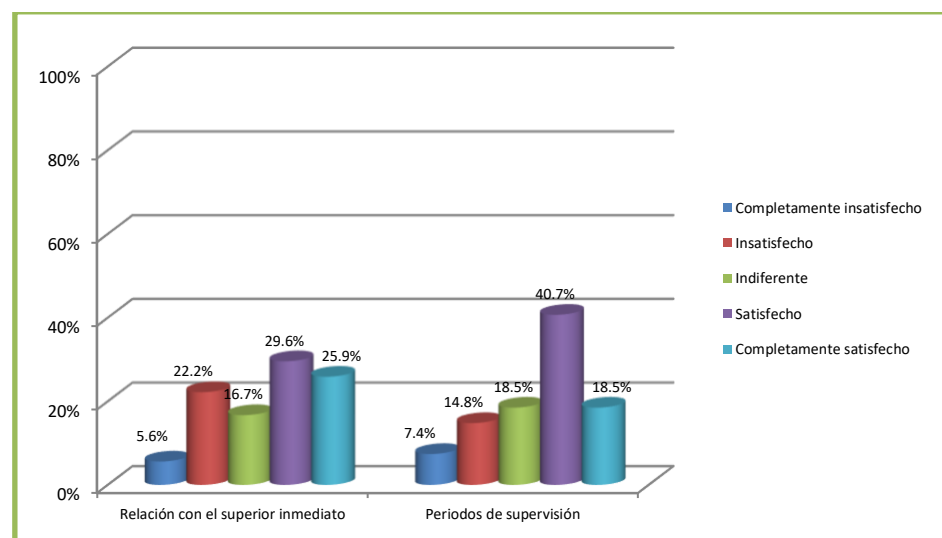


Figura 19: Indicadores de la dimensión satisfacción con la supervisión



Interpretación y análisis:

- La tabla 23 nos muestra la valoración de los indicadores de la dimensión satisfacción con la supervisión, del cual extraemos que:
- Con respecto a la “relación con el superior inmediato” el 29.6% considera estar satisfecho, el 25.9% supone estar completamente satisfecho, a diferencia del 22.2% que manifiesta estar insatisfecho con el 16.7% mostrándose indiferente quedando solo el 5.6% como los que mencionan sentirse completamente insatisfecho; dichos datos manifiestan que el trato que los trabajadores reciben de sus superiores no siempre es cordial y correcto.
- En lo que se refiere a los “ periodos de supervisión” el 40.7% cree estar satisfecho, el 18.5% completamente satisfecho, con la misma proporción de 18.5% otro grupo se muestra indiferente, un 14.8% señala estar insatisfecho y el 7.4% supone estar completamente insatisfecho; así podemos notar que las políticas de supervisión impuestas por compartamos financiera y la frecuencia con que estas se efectúan son óptimas.

B) Resultados de la dimensión satisfacción con la supervisión

Tabla 24

Satisfacción con la supervisión

	f	%
Completamente insatisfecho	2	3.7%
Insatisfecho	13	24.1%
Indiferente	9	16.7%
Satisfecho	16	29.6%
Completamente satisfecho	14	25.9%
Total	54	100%

Fuente: Elaboración propia

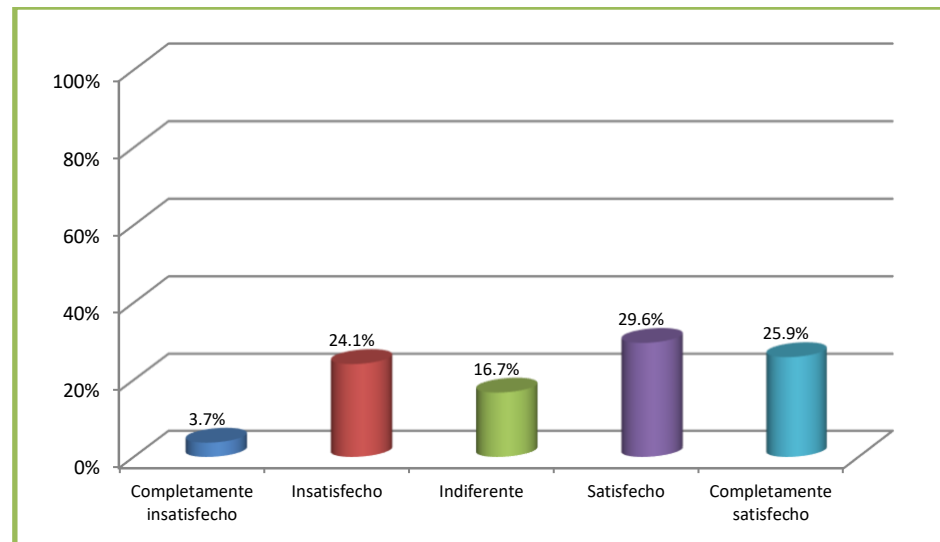


Figura 20: Satisfacción con la supervisión

Interpretación y análisis:

La satisfacción con la supervisión se refiere al estilo de supervisión o las habilidades técnicas de relaciones humanas o administrativas. Al respecto en la tabla 24 podemos apreciar que el 29.6% de los encuestados se encuentra satisfecho, un 25.9% se considera completamente satisfecho, a diferencia del 24.1% que dice estar insatisfecho, el 16.7% se muestra indiferente y el 3.7% afirma estar completamente insatisfecho. Analizados los resultados, se puede decir que Compartamos Financiera lleva a cabo procesos de supervisión en periodos adecuados, donde los supervisores tienen relaciones laborales adecuadas con los supervisados.



C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con la supervisión

Tabla 25

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con la supervisión

	Promedio	Interpretación
Relación con el superior inmediato	3.72	Satisfecho
Periodos de supervisión	3.74	Satisfecho
Satisfacción con la supervisión	3.73	Satisfecho

Fuente: Elaboración propia

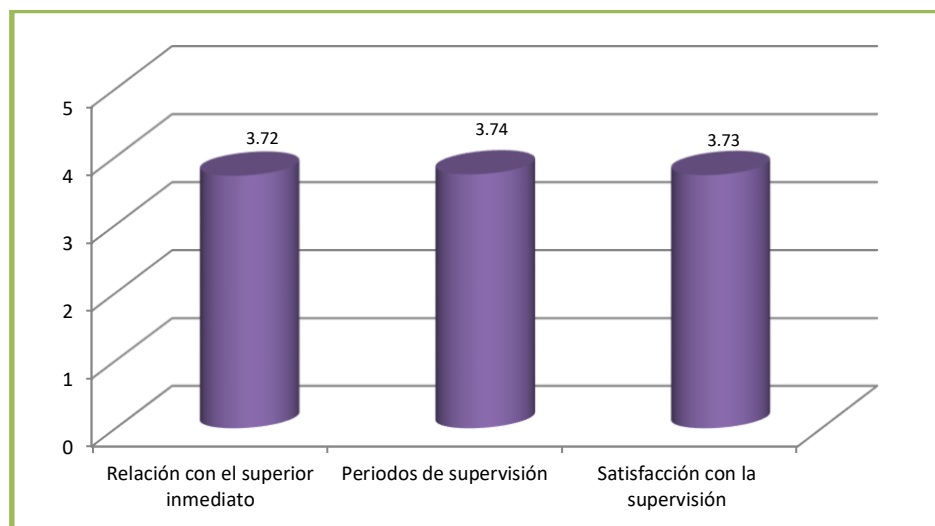


Figura 21: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con la supervisión

Interpretación y análisis:

De la tabla 25 correspondiente a la comparación promedio de los indicadores de la dimensión “satisfacción con la supervisión” podemos mencionar que los “periodos de supervisión” tiene un promedio de 3.74 que es considerado como satisfecho, la “relación con el superior inmediato” tiene un promedio de 3.72 lo cual también indica que se encuentran satisfechos; por consiguiente la satisfacción con la supervisión es promediada con 3.73 lo cual indica que los encuestados se consideran satisfechos al respecto. Como podemos notar en



compartamos financiera el estilo de supervisión que se ejerce es adecuado y productivo para los trabajadores, también se aprecia que el trabajador al tener supervisiones constantes tanto de sus jefes inmediatos como de auditorías puede desempeñar un trabajo más eficiente, que en muchas ocasiones es reconocido por la empresa como un logro, lo que en muchas ocasiones produciría en el trabajador satisfacción.

4.2.8 Satisfacción con los compañeros

El objetivo es conocer el nivel de satisfacción con los compañeros en los trabajadores de Compartamos Financiera en el año 2018.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión satisfacción con los compañeros

Tabla 26

Indicadores de la dimensión satisfacción con los compañeros

	Apoyo recibido por parte de los compañeros de trabajo		Relación con los compañeros de trabajo	
	f	%	f	%
Completamente insatisfecho	2	3.7%	0	0%
Insatisfecho	11	20.4%	5	9.3%
Indiferente	5	9.3%	9	16.7%
Satisfecho	31	57.4%	30	55.6%
Completamente satisfecho	5	9.3%	10	18.5%
Total	54	100%	54	100%

Fuente: Elaboración propia

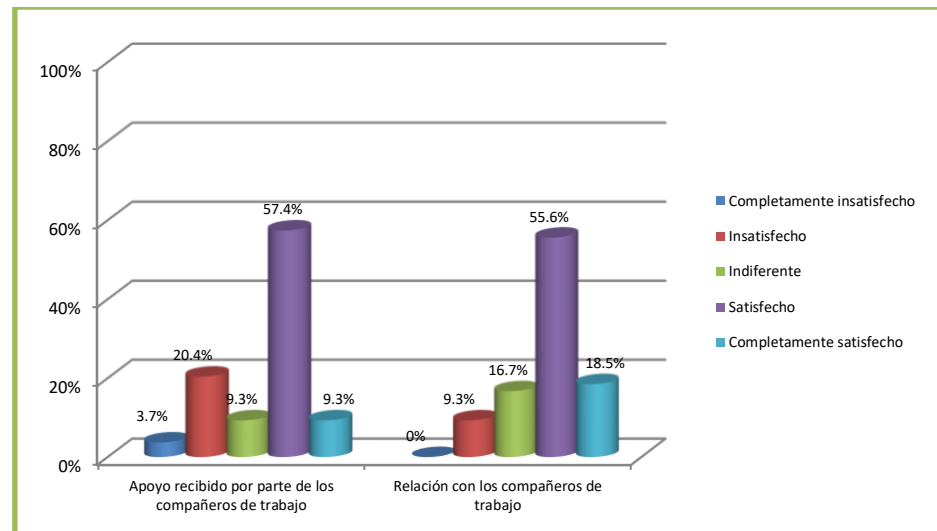


Figura 22: Indicadores de la dimensión satisfacción con los compañeros

Interpretación y análisis:

- En la tabla 26 se evalúan los indicadores de la dimensión “satisfacción con los compañeros”, así tenemos que en cuanto al “apoyo recibido por parte de los compañeros de trabajo” el 57.4% señala estar satisfecho, contrario al 20.4% que más bien señala estar insatisfecho, así mismo el 9.3% señala estar indiferente, junto con otro 9.3% que indica estar completamente satisfecho, quedando un 3.7% como los que se muestran completamente insatisfechos; lo analizado muestra que los trabajadores de compartamos financiera se prestan un apoyo constante entre compañeros.
- En cuanto a la “relación con los compañeros de trabajo” el 55.6% manifiesta estar satisfecho, seguido de un 18.5% se supone estar completamente satisfecho, 16.7% se muestra indiferente y el 9.3% señala encontrarse insatisfecho; la predominancia de satisfacción muestra que la relación entre compañeros de trabajo es agradable.



B) Resultados de la dimensión satisfacción con los compañeros

Tabla 27

Satisfacción con los compañeros

	f	%
Completamente insatisfecho	1	1.9%
Insatisfecho	9	16.7%
Indiferente	6	11.1%
Satisfecho	28	51.9%
Completamente satisfecho	10	18.5%
Total	54	100%

Fuente: Elaboración propia

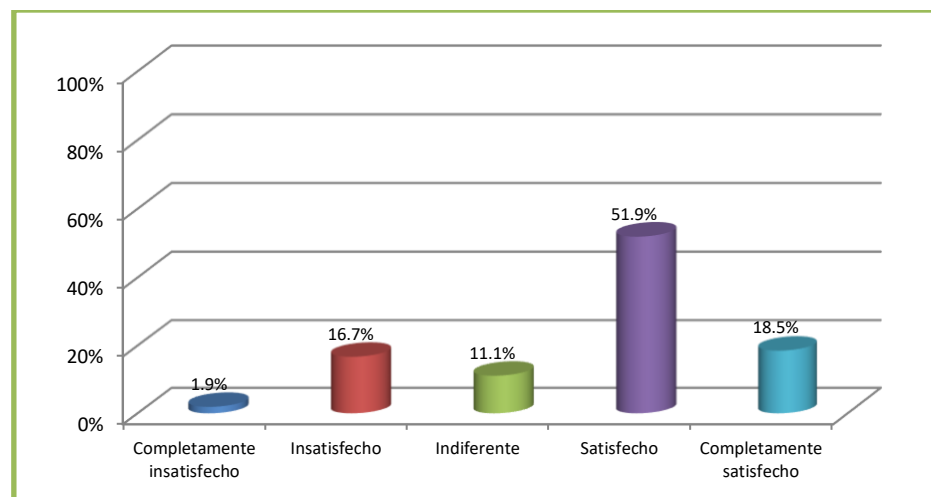


Figura 23: Satisfacción con los compañeros.

Interpretación y análisis:

La satisfacción con los compañeros está caracterizada por la competencia, apoyo y amistades entre los mismos. Del cual podemos señalar que el 51.9% se considera satisfecho, un 18.5% completamente satisfecho, por el contrario, un 16.7% indica estar insatisfecho, el 11.1% se muestra indiferente, seguido del 1.9% que considera estar completamente insatisfecho. Es notable la satisfacción en esta dimensión, al parecer existe en Compartamos Financiera, buenas relaciones laborales entre los trabajadores, donde existe apoyo a la hora de realizar sus labores



C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con los compañeros

Tabla 28

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con los compañeros

	Promedio	Interpretación
Apoyo recibido por parte de los compañeros de trabajo	3.72	Satisfecho
Relación con los compañeros de trabajo	3.83	Satisfecho
Satisfacción con los compañeros	3.78	Satisfecho

Fuente: Elaboración propia

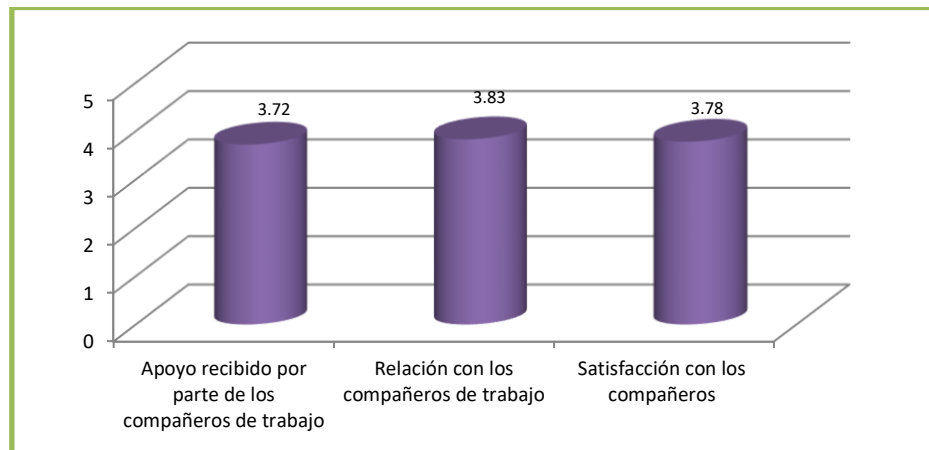


Figura 24: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con los compañeros

Interpretación y análisis:

En la tabla 28 se muestra la comparación promedio de los indicadores de la dimensión “satisfacción con los compañeros”, del cual se extrae que la “relación con los compañeros de trabajo” tiene un promedio de 3.83 el cual muestra que se encuentran satisfechos, el “apoyo recibido por parte de los compañeros de trabajo” muestra un promedio de 3.72 el cual indica que también se encuentran satisfechos; por lo tanto la satisfacción con los compañeros muestra un promedio total de 3.78 manifestando que se encuentran satisfechos. Cabe resaltar que en Compartamos Financiera los compañeros de trabajo se brindan apoyo constante, la competencia



entre ellos es beneficiosa para su productividad laboral siendo esto valorado entre ellos ya que existe un grado de amistad considerable. Según el área en donde se desenvuelva el trabajador, también se puede identificar que existe trabajo en equipo siempre y cuando lo requieran sus funciones.

4.2.9 Satisfacción con la compañía y dirección

El objetivo es conocer el nivel de satisfacción con la compañía y dirección en los trabajadores de Compartamos Financiera en el año 2018.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión satisfacción con la compañía y dirección

Tabla 29

Indicadores de la dimensión satisfacción con la compañía y dirección

	Relación entre dirección y trabajadores		Políticas con las que la empresa está gestionada	
	f	%	f	%
Completamente insatisfecho	0	0%	0	0%
Insatisfecho	8	14.8%	5	9.3%
Indiferente	7	13%	6	11.1%
Satisfecho	26	48.1%	30	55.6%
Completamente satisfecho	13	24.1%	13	24.1%
Total	54	100%	54	100%

Fuente: Elaboración propia

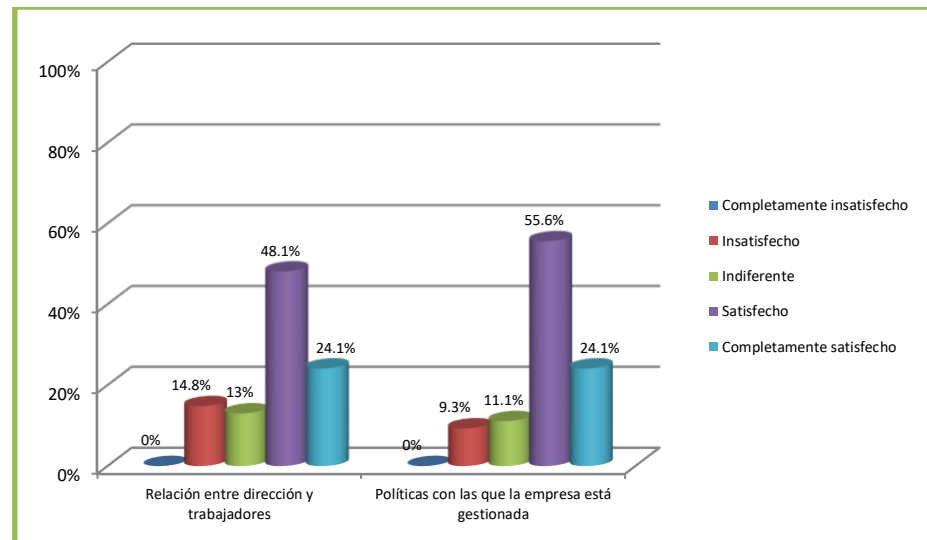


Figura 25: Indicadores de la dimensión satisfacción con la compañía y dirección

Interpretación y análisis:

En la tabla 29 podemos apreciar que:

- En lo que corresponde a “relación entre dirección y trabajadores”, tenemos que el 48.1% indica estar satisfecho, 24.1% se consideran completamente satisfechos, por otro lado, el 14.8% manifestó estar insatisfecho y un 13% se mostró indiferente; dichos resultados muestran que la relación entre los directivos y los trabajadores es cordial y correcta.
- En cuanto a las “políticas con las que la empresa está gestionada” podemos señalar que el 55.6% considera estar satisfecho, el 24.1% cree estar completamente satisfecho, el 11.1% se muestra indiferente y el 9.3% señala estar insatisfecho; los niveles predominantes son los de satisfacción lo cual muestra que las políticas con las que se gestiona la organización son consideradas como adecuadas.



B) Resultados de la dimensión satisfacción con la compañía y dirección

Tabla 30

Satisfacción con la compañía y dirección

	f	%
Completamente insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	6	11.1%
Indiferente	8	14.8%
Satisfecho	25	46.3%
Completamente satisfecho	15	27.8%
Total	54	100%

Fuente: Elaboración propia

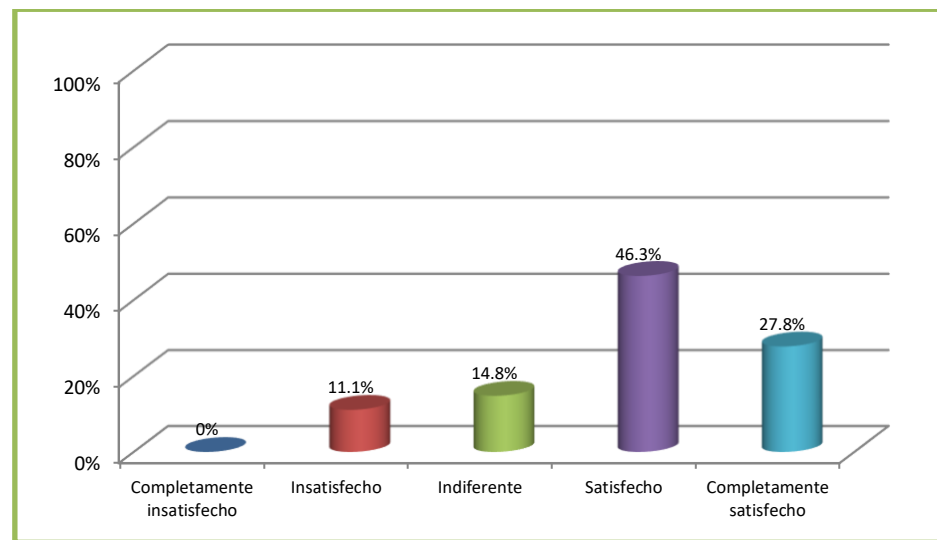


Figura 26: Satisfacción con la compañía y dirección

Interpretación y análisis:

La satisfacción con la compañía y la dirección comprende los aspectos como la política de beneficios y salarios dentro la organización. Al respecto la tabla 30 nos muestra que el 46.3% de los encuestados se considera satisfecho, el 27.8% cree estar completamente satisfecho, un 14.8% se muestra indiferente y un 11.1% señala estar insatisfecho.



Compartamos Financiera a través de sus gerentes determina la carga laboral, las responsabilidades, las oportunidades de promoción, la cantidad de aumentos salariales, bonificaciones, condiciones de trabajo y otros, que determinan el estado de satisfacción de los trabajadores, en general se puede afirmar que la gerencia y la compañía viene realizando una labor aceptable.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con la compañía y dirección

Tabla 31

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con la compañía y dirección

	Promedio	Interpretación
Relación entre dirección y trabajadores	3.81	Satisfecho
Políticas con las que la empresa está gestionada	3.94	Satisfecho
Satisfacción con la compañía y dirección	3.88	Satisfecho

Fuente: Elaboración propia

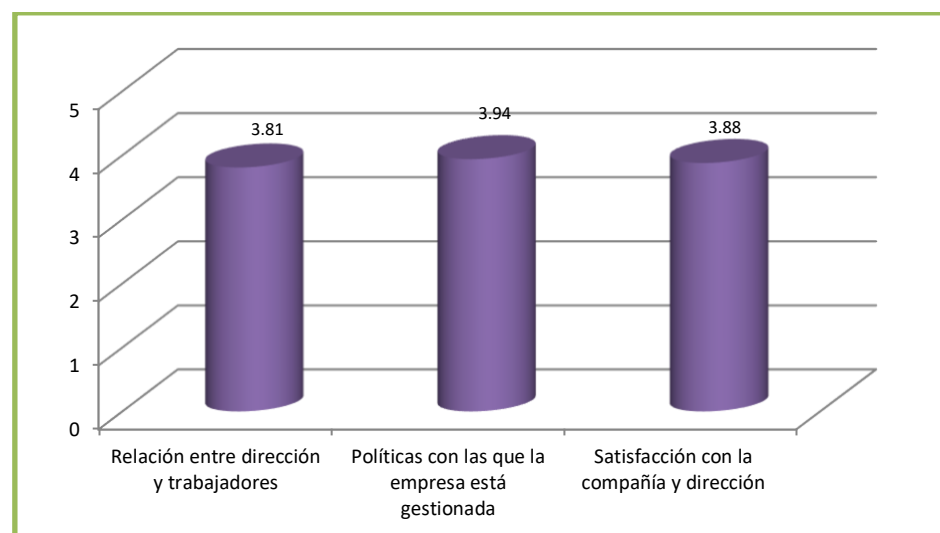


Figura 27: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción con la compañía y dirección



Interpretación y análisis:

La tabla 31 nos muestra la comparación promedio de los indicadores de la dimensión “satisfacción con la compañía y dirección”. Al respecto las “políticas con la que la empresa está gestionada” tiene un promedio de 3.94 lo cual muestra que se muestran satisfechos, la “relación entre dirección y trabajadores” tiene un promedio de 3.81 que igualmente indica que se encuentran satisfechos; por consiguiente, se promedió la satisfacción con la compañía y dirección con un 3.88 el cual señala que se encuentran satisfechos al respecto. Aquí se puede notar que la relación entre directivos y trabajadores es cordial y correcta del mismo modo las políticas con las que se gestiona la empresa son apropiadas y eficientes para el desarrollo de la organización, y el bienestar de sus trabajadores.

4.3. Resultado de la variable satisfacción laboral

Tabla 32

Satisfacción laboral

	f	%
Completamente insatisfecho	1	1.9%
Insatisfecho	8	14.8%
Indiferente	17	31.5%
Satisfecho	15	27.8%
Completamente satisfecho	13	24.1%
Total	54	100%

Fuente: Elaboración propia

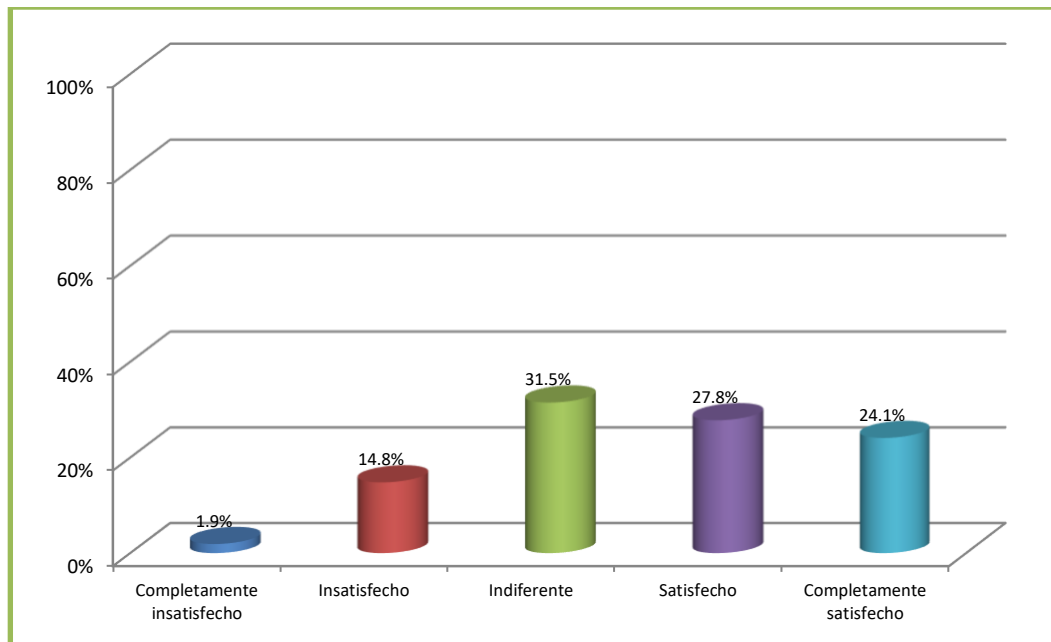


Figura 28: Satisfacción laboral

Interpretación y análisis:

La satisfacción laboral es el sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo, que resulta de la evaluación de las características de este; al respecto en la tabla 32 se puede apreciar que con el mayor porcentaje tenemos al 31.5% de los encuestados que se muestra indiferente, seguido de un 27.8% que se considera satisfecho, y un 24.1% que señala estar completamente satisfecho, por el contrario tenemos a un 14.8% que se considera como insatisfecho y con el menor porcentaje al 1.9% que indica estar completamente insatisfecho. Podemos notar que muchos de los trabajadores de Compartamos Financiera muestran su indiferencia con respecto a las experiencias laborales que la empresa les brinda, mas no obstante la percepción de satisfacción es notoria con respecto a la variable.



A) **Comparación promedio de las dimensiones de la variable satisfacción laboral**

Tabla 33

Comparación promedio de las dimensiones de la variable satisfacción laboral

	Promedio	Interpretación
Satisfacción con el trabajo	3.74	Satisfecho
Satisfacción con la remuneración	3.58	Satisfecho
Satisfacción con las promociones	3.77	Satisfecho
Satisfacción con el reconocimiento	3.88	Satisfecho
Satisfacción con los beneficios	3.73	Satisfecho
Satisfacción con las condiciones de trabajo	2.53	Insatisfecho
Satisfacción con la supervisión	3.73	Satisfecho
Satisfacción con los compañeros	3.78	Satisfecho
Satisfacción con la compañía y dirección	3.88	Satisfecho
Satisfacción laboral	3.77	Satisfecho

Fuente: Elaboración propia

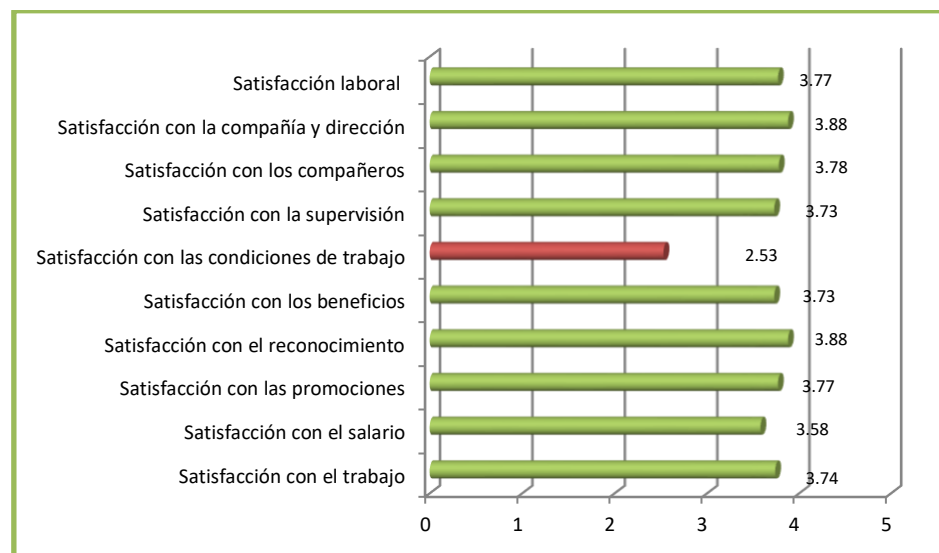


Figura 29: Comparación promedio de las dimensiones de la variable satisfacción laboral



Interpretación y análisis:

Con respecto a la comparación promedio de las dimensiones de la variable “satisfacción laboral” la tabla 33 nos muestra que la “satisfacción con el reconocimiento” tiene un promedio de 3.88 el cual indica que están satisfechos, la “satisfacción con la compañía y dirección” también muestra un promedio de 3.88 que de la misma manera está considerado como satisfecho, la “satisfacción con los compañeros” tiene un promedio de 3.78 el cual señala que están satisfechos, la “satisfacción con las promociones” tiene un promedio de 3.77 el cual indica que están satisfechos, la “satisfacción con el trabajo” tiene un promedio de 3.74 el cual indica que se consideran satisfechos, la “satisfacción con los beneficios” y la “satisfacción con la supervisión” tienen un promedio de 3.73 el cual muestra que están satisfechos, la “satisfacción con la remuneración” tiene un promedio de 3.58 el cual indica que se encuentran satisfechos. Solo la dimensión “satisfacción con las condiciones de trabajo” tiene un promedio menor de 2.53 lo cual significa que están insatisfecho. El promedio de la variable satisfacción laboral es 3.77, dato que nos indica un estado de satisfacción en los trabajadores de Compartamos Financiera. Por lo tanto esto muestra que Compartamos Financiera brinda a sus trabajadores una experiencia de bienestar en su trabajo, que genera una actitud positiva y de reciprocidad hacia su labor diaria.



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

Los resultados de la dimensión “satisfacción con el trabajo” nos permite señalar que los trabajadores de Compartamos Financiera están satisfechos, pues un 35.2% dice estar satisfecho y un 29.6% está completamente satisfecho. Dentro de los indicadores evaluados tenemos que 53.7% está satisfecho en relación a “la posibilidad de utilizar sus capacidades” y un 18.5% dice que está muy satisfecho. El indicador “método usado para realiza su trabajo” ha mostrado un 50% de trabajadores satisfechos. Estos dos indicadores se complementan pues no sería posible que alguien esté a gusto con un método de trabajo si este método no se ajusta a sus capacidades. En el planteamiento del problema, según la observación, se percibió que posiblemente había insatisfacción, no obstante, los resultados nos muestran todo lo contrario.

En la dimensión “satisfacción con la remuneración” se evaluó la satisfacción en relación a dos indicadores: salario propiamente dicho, y relación de la remuneración y la labor que realiza. En cuanto al primer indicador tenemos que los porcentajes más altos están en niveles de satisfacción opuestos, pues un 35.2% dice estar satisfecho y un 33.3% dijo estar insatisfecho; en cuanto al indicador que relaciona la remuneración con la labor realizada existe una tendencia similar, pero en niveles más extremos pues 33.3% dice estar completamente satisfecho y 33.3% dice estar completamente insatisfecho; no obstante, es necesario darse cuenta la mayoría (42.6%) es indiferente. En cuanto a la dimensión los promedios son similares un 35.2% está satisfecho y un 31.5% está insatisfecho. Se nota que hay posiciones divididas en cuanto a la remuneración, lo que corrobora lo dicho en el marco teórico, pues la satisfacción con esta dimensión está determinada por “comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización” (Portales González , Ariaza Garza, & Valverde López, 2011, pág. 10) significa que los entornos sociales de cada trabajador determinan su nivel de satisfacción con respecto a la remuneración. Siendo el estilo de vida determinante en este aspecto.



La dimensión “satisfacción con las condiciones de trabajo” es la única donde en promedio se presenta insatisfacción. Aquí, dos de tres de los indicadores nos muestran insatisfacción. Tenemos que 31.5% de los encuestados se muestra insatisfecho, seguido del 29.6% satisfecho, existe un 18.5% que dice estar completamente satisfecho, 16.7% es indiferente y solo un 3.7% está completamente insatisfecho. Estos resultados muestran que Compartamos Financiera está teniendo inconvenientes para proporcionar a sus trabajadores adecuados ambientes físicos de trabajo, hecho que no le permite al trabajador desarrollar sus actividades de modo óptimo, tampoco se respeta el horario de trabajo con demasiadas extensiones de jornada laboral que a su vez conlleva sobrecarga de trabajo y funciones asignadas al puesto de trabajo difíciles de sobrellevar, esto en la mayoría de casos dejan al trabajador disgustado generando en el insatisfacción.

5.2. Limitaciones del estudio

Durante la ejecución del estudio un factor importante a considerar fue el acceso a los encuestados, dado que estos pertenecen a una institución privada fue necesario realizar las gestiones a fin de que se autorice la aplicación de la encuesta. Una vez autorizada la aplicación del instrumento de investigación surgió el inconveniente de convencer a los trabajadores a fin de que apliquen el cuestionario. En caso de los analistas de créditos, sobre todo de los que manejan grupos fuera de la oficina, se tuvo inconvenientes a la hora de aplicar la encuesta, puesto que muchos no disponían de tiempo; en muchos casos se tuvo que hacer citas particulares para cumplir con esta investigación.

Los jefes de unidades fueron un reto peculiar, pues por sus funciones se ausentaban de la ciudad, viajando a distintas ciudades de la zona sur del país a fin de supervisar el funcionamiento de otros locales de Compartamos Financiera; se logró efectuar la encuesta luego de varias visitas.



5.3. Comparación crítica con la literatura existente

La investigación llevada a cabo por Litz Kenny Quispe Chuquitaype en el año 2018, tiene una población similar a la del presente estudio. Aplicó una encuesta sobre satisfacción laboral a trabajadores de la Financiera Credinka Agencia Quillabamba, aunque no con el número de dimensiones usadas en Financiera Compartamos. Como resultado general, con respecto a la variable “satisfacción laboral” Quispe (2018) encontró que los trabajadores están medianamente satisfechos, obteniendo un promedio de 2.94. Sostiene que esto se debe a que no son adecuadas las condiciones de trabajo, la naturaleza del trabajo, las relaciones interpersonales, y las políticas laborales. Los resultados de la aplicación del instrumento para medir el nivel de satisfacción laboral en Compartamos Financiera nos dieron como resultado final de la variable “satisfacción laboral” el nivel de satisfecho, que obtuvo un promedio final de 3.77. Los resultados que se obtuvo en este estudio no se alejan demasiado de lo encontrado en Credinka, pero se considera que esto se debe a que las dimensiones usadas por Quispe no están completas, lo que limita el recojo de información, así como omite muchos indicadores que pueden determinar de manera más precisa el nivel de satisfacción laboral.

Asimismo, tenemos que en el marco teórico se presentaron varias definiciones sobre satisfacción laboral; el nivel de satisfacción encontrado, que representa un 35.2% de satisfechos, nos permite afirmar que en Compartamos Financiera el conjunto de actitudes o sentimientos hacia en trabajo y los distintos aspectos con el relacionados son favorables o positivos. Podríamos decir también que, en términos de Locke, en compartamos financiera existe un estado emocional positivo y placentero con respecto al trabajo, resultado de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.

Quispe (2018) mostro como resultado de la dimensión “naturaleza del trabajo” un nivel de “medianamente satisfecho”, esta dimensión tiene dos indicadores: trabajo retador y posibilidad de crecimiento (asenso); donde el promedio general fue de 2.87. Para Compartamos Financiera los indicadores evaluados por Quispe los encontramos en dos dimensiones distintas: satisfacción con el trabajo (35.2% satisfechos) y satisfacción con las promociones (25.9% completamente satisfecho), los resultados que se obtuvieron nos muestran como satisfechos a los trabajadores de la financiera, donde



se obtuvieron los promedios de 3,74 para satisfacción con el trabajo y 3.77 para satisfacción con las promociones. Una vez más se aprecia que los resultados no son tan distintos, no obstante, es necesario señalar que el estudio no fue exhaustivo pues omite varias dimensiones e indicadores, además Quispe limita su escala a tres niveles: insatisfecho, medianamente satisfecho, y satisfecho; mientras que para el caso de este estudio se usó la escala: completamente insatisfecho, insatisfecho, indiferente, satisfecho, y completamente satisfecho. Esta amplitud nos permitió analizar al detalle los niveles encontrados, mientras que en el estudio hecho en Credinka existe una limitación, pues hay niveles no contemplados.

El cuanto a las condiciones de trabajo, en Compartamos Financiera, se tiene que la mayoría de los encuestados presenta insatisfacción, este indicador obtuvo un promedio de 2.53; y en términos de porcentaje 31.5% señaló está insatisfecho. Significa que los trabajadores no están satisfechos con el horario (29.6% de insatisfacción), condiciones físicas de trabajo (33.3% de insatisfacción) y funciones asignadas al puesto de trabajo (18.5% de insatisfacción). Si comparamos estos resultados con el estudio de Quispe, tenemos que este investigador ha obtenido un nivel de medianamente satisfechos con el un promedio de 2.98 para los trabajadores de Credinka – Quillabamba. Podemos notar que Compartamos Financiera está teniendo inconvenientes a la hora de brindar a sus trabajadores adecuados ambientes físicos de trabajo puesto que no le permiten al trabajador desarrollar sus actividades de modo óptimo, tampoco se respeta el horario de trabajo con demasiadas extensiones de jornada laboral que a su vez conlleva sobrecarga de trabajo y funciones asignadas al puesto de trabajo difíciles de sobrellevar, esto en la mayoría de casos dejan al trabajador disgustado generando en el insatisfacción.

En Compartamos Financiera el ambiente de trabajo entre compañeros es agradable y cordial sintiendo afinidad entre ellos, brindándose apoyo constante y trabajo en equipo cuando se requiere. Esto se demuestra en los resultados obtenidos donde los trabajadores en su mayoría (51.9%) se considera satisfecho. En promedio la dimensión satisfacción con los compañeros de trabajo obtuvo 3.78, que significa que la mayoría está satisfecha. La definición del indicador, nos permite afirmar a través de los



resultados que el Compartamos Financiera existe un ambiente de competencia saludable, asimismo, existen relaciones de amistad y apoyo entre compañeros.

Una dimensión interesante, que tiene que ver con la satisfacción con la supervisión fue evaluada en Compartamos Financiera, donde los trabajadores dijeron estar satisfechos, obteniendo un promedio de 3.77. En esta dimensión se evaluó la satisfacción con respecto a la relación con el superior inmediato (29.6% satisfecho) y la satisfacción con los periodos de supervisión (40.7% satisfecho). En general esta dimensión tiene un porcentaje de satisfacción de 29.6%. Los resultados nos dicen que para la mayoría de los trabajadores de compartamos financiera están satisfechos con el estilo de supervisión, las habilidades técnicas en relaciones humanas o administrativas dentro de la relación jefe subordinado.

Quispe (2018) evaluó la dimensión relaciones interpersonales que abarca los indicadores: relación con los colegas y relación con los jefes. En esta dimensión, encontró que el Credinka-Quillabamba, los trabajadores, están medianamente satisfechos, obteniendo un promedio de 2.95. Se observa que en nuestro estudio los indicadores que evaluó Quispe están en dos dimensiones distintas: satisfacción con los compañeros y satisfacción con la supervisión, ambos con resultados positivos (satisfecho). Una vez más se hace evidente que en el presente estudio se usó una escala más detallada.

El 46.3% de los trabajadores de Compartamos Financiera dice estar satisfecho con respecto a la dimensión satisfacción con la compañía y dirección, donde en promedio se obtuvo 3.88. Esto nos permite afirmar que los trabajadores están conformes con las políticas de beneficios y salarios que ofrece la organización donde se realizó la investigación. Compartamos financiera determina en el trabajo el grado de responsabilidad, la carga laboral, las oportunidades de promoción, la cantidad de aumento, y las condiciones de trabajo. Quispe (2018) evaluó solo una dimensión similar: políticas laborales; donde los indicadores fueron: políticas y documentos de gestión; aquí obtuvo un nivel de medianamente satisfecho con un promedio de 2.97. Al comparar los estudios tenemos que ocurre lo mismo que en otras dimensiones, nos resultados son similares, pero en escalas diferentes.



En lo que respecta a la valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, tenemos que la dimensión satisfacción con la remuneración mostró un 35.2% de satisfacción. Se evaluaron dos indicadores: la remuneración propiamente dicha (monto recibido) y la relación de la remuneración con la labor que realiza; la primera dimensión obtuvo un 3.78 en promedio, lo que expresa satisfacción. El indicador relación con la labor que realiza obtuvo un promedio de 3.38, que expresa indiferencia. Podría decirse que esta relación remuneración-trabajo no es la más adecuada, pues la indiferencia nos da una tendencia a la insatisfacción, en otras palabras, los trabajadores de Compartamos Financiera, quieren ganar más por la labor que realizar. Esto podría describirse como una expectativa de mejora en el aspecto cuantitativo del sueldo.

Una condición que muchas veces es omitida por las organizaciones, tiene que ver con el reconocimiento. La investigación realizada en Compartamos Financiera consideró la dimensión “satisfacción con el reconocimiento” donde se evaluaron dos aspectos: reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho y la atención a que se presta a las sugerencias hechas. El 50% de los trabajadores que participaron en el estudio dijeron que están satisfechos con relación al indicador reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho, y solo un 31.5% dice estar satisfecho con la atención que se presta a las sugerencias hechas. Los resultados nos permiten afirmar que en compartamos financiera se reconoce la buena labor realizada, más existe la tendencia de tomar poca atención a las sugerencias de los trabajadores, al parecer no son escuchados como quisieran. Considero que esto se debe a la naturaleza de la organización, que compite en el sector financiero donde los procedimientos deben ser cumplidos a cabalidad.

Finalmente se creyó necesario evaluar la satisfacción respecto a las pensiones, seguros médicos y vacaciones (por citar algunos), en la dimensión que se denomina: satisfacción con los beneficios. Al parecer se cumple con dar estos beneficios laborales en la empresa Compartamos Financiera, lo que genera satisfacción. Ambos indicadores mostraron valores superiores al 40%.



5.4. Implicancias del estudio

En la revisión de los antecedentes hemos encontrado muchas investigaciones que implican o relacionan la satisfacción laboral con otras variables, entre ellas tenemos, por ejemplo: cultura organizacional, clima laboral, productividad y calidad de servicio. En todos los casos se aprecia una relación directamente proporcional, lo que significa que a mayor satisfacción los niveles de las variables mencionadas, mejorarán. Por esta analogía, se puede inferir lo siguiente, que en Compartamos Financiera es posible que exista una buena cultura organizacional, un buen clima laboral, mayor productividad y mejor calidad de servicio, por citar algunas. Pero esto deberá ser demostrado con una investigación formal.



CONCLUSIONES

- **Primero.-** La investigación nos ha permitido conocer el nivel de satisfacción de los trabajadores de Compartamos Financiera en la ciudad del Cusco 2018, habiendo obtenido un nivel de satisfecho (de una escala de 5 niveles). Esto sustentado en el hecho de que los resultados de la investigación muestran que el 27.8% se encuentra satisfecho. Además, se puede observar que la variable obtuvo un promedio de 3.77, lo que nos indica satisfacción en la mayoría de trabajadores. Significa que están satisfechos en lo referido a: satisfacción con el trabajo propiamente dicho, satisfacción con el salario, satisfacción con las promociones, satisfacción con los beneficios, satisfacción con la supervisión, satisfacción con los compañeros de trabajo y con la compañía y dirección.
- **Segundo.-** En cuanto a conocer el nivel de satisfacción con la dimensión de satisfacción con el trabajo podemos afirmar que los trabajadores de Compartamos Financiera en la ciudad del Cusco 2018 se encuentran en el nivel de satisfecho. En esta dimensión el nivel satisfecho obtuvo un porcentaje de 35.2%, corroborado por el promedio 3.74 que según la descripción de baremación y escala de interpretación significa: satisfacción. Significa que los trabajadores tienen la posibilidad de utilizar sus capacidades, aplicar un método adecuado para realizar su trabajo, se les encarga diversos tipos de tareas durante el desarrollo de su trabajo y, se les asigna responsabilidad acorde a sus funciones en el puesto.
- **Tercero.-** En lo referido a la satisfacción con la remuneración de los trabajadores de Compartamos Financiera en la ciudad del Cusco 2018, la investigación mostró un nivel de satisfecho en relación a la remuneración que perciben, teniendo un 35.2% de trabajadores satisfechos en esta dimensión. Se tiene que el promedio obtenido en esta dimensión es de 3.58, que corrobora el nivel de satisfacción mostrado en los porcentajes. Tenemos aquí que la mayoría está conforme con el monto de remuneración percibido, y este está acorde a la función o trabajo que realizan.



- **Cuarto.-** El nivel de satisfacción con las promociones o ascensos de los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018 es satisfecho. Los resultados de la investigación corroboran esta afirmación pues muestran que un 24.1% dijo estar satisfecho respecto a esta dimensión. El promedio obtenido fue de 3.77, que significa satisfacción, en la escala utilizada. La institución ha desarrollado una línea de carrera en los distintos niveles y puestos, lo que significa que existen posibilidades de ser promocionado o ascendido; además, los trabajadores se muestran satisfechos con las oportunidades de promoción, esto significa que en la institución se dan procesos de ascenso.
- **Quinto.-** Los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018 mostraron un nivel de satisfecho en relación a la dimensión satisfacción con el reconocimiento; los resultados muestran que un 35.2% de trabajadores están satisfechos. Este indicador obtuvo un promedio de 3.88, que reafirma el nivel obtenido: satisfecho. Esto implica que en la organización los trabajadores son reconocidos por el trabajo bien hecho, asimismo, las sugerencias que ellos dan son tomadas en cuenta, siempre cuando estas busquen mejorar los procesos que desarrollan en su puesto de trabajo.
- **Sexto.-** La satisfacción con los beneficios de los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018 obtuvo un porcentaje de 37% de satisfechos, los que lo coloca en el nivel de satisfecho. Resultado que se corrobora con el promedio que llegó a 3.73, que significa satisfacción. Los beneficios obtenidos son básicamente los servicios de salud y el uso físico de vacaciones, en Compartamos Financiera los trabajadores tienen acceso a un seguro de salud, y hacen uso físico de sus vacaciones, aunque no en los tiempos que ellos desearían.
- **Séptimo.-** Los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018 mostraron el nivel de insatisfecho en relación a la dimensión condiciones de trabajo. Obtuvo un promedio de 3.53 y un porcentaje de 31.5% de insatisfacción. Esta es la única dimensión en la que se obtuvo insatisfacción. Predominó en hecho de que las condiciones físicas del trabajo al parecer no son



las adecuadas, en este indicador se obtuvo un porcentaje de 33.3% de insatisfacción, además el horario de trabajo obtuvo un 29.6% de insatisfechos.

- **Octavo.-** El nivel de satisfacción de los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018 con respecto a la supervisión es de satisfecho; donde los resultados muestran que el 29.6% de los trabajadores se encuentra en este nivel. Esta dimensión obtuvo un promedio de 3.73 lo que corrobora la afirmación. El resultado permite afirmar que la relación entre jefe y subordinado es correcta; asimismo, los periodos de supervisión son adecuados.
- **Noveno.-** En lo correspondiente al nivel de satisfacción de los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018 con respecto a los compañeros de trabajo, los resultados nos permiten afirmar que se encuentran satisfechos. En esta dimensión se obtuvo un porcentaje de 51.9% de trabajadores satisfechos y un promedio que llegó a 3.78 lo que confirma el resultado. Esto permite afirmar que existe apoyo entre compañeros de trabajo, así como relaciones laborales óptimas entre trabajadores.
- **Décimo.-** Los resultados de la dimensión satisfacción con la compañía y dirección de los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018, la ubican en el nivel de satisfecho, donde un 46.3% de trabajadores se encuentra en esta nivel, que además obtuvo un promedio de 3.88, que reafirma el resultado. Esto nos muestra que la relación entre la dirección (quienes dirigen) y los trabajadores se ha dado en buenos términos, además las políticas implementadas son adecuadas a las labores que realizan los trabajadores.



RECOMENDACIONES

- **Primero.-** Se recomienda Gerente de Agencia de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco, que para mantener o mejorar el nivel de satisfacción de los trabajadores de la agencia, el area de recursos humanos realice una medición rutinaria de los niveles de satisfaccion para cada una de las dimensiones evaluadas. Asimismo se recomienda al Gerente de Agencia disponer al area que corresponda la elaboración e implementación de un programa integral que contenga planes de reconocimiento por metas en todas las areas, más oportunidades de formacion, mejores areas de trabajo y promover relaciones sanas y productivas, ajustado a los recursos y condiciones de la financiera.
- **Segundo.-** Se recomienda al Gerente de Agencia de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco, que para mejorar el nivel de satisfacción con el trabajo se debe implementar programas que impulsen la creatividad de los trabajadores para que sean capaces de tomar la iniciativa al momento que realizan su trabajo, de tal forma que las capacidades de cada trabajador puedan ser utilizadas y potencializadas en el desarrollo de mejores métodos de trabajo; la mejora de estos métodos pueden ser incluidos en el Manual de Organización y Funciones (MOF) y en el Reglamento de Organización y funciones (ROF); además, de ser posible rotar a las personas en puestos afines o acorde a sus capacidades de tal forma que tengan una variedad de tareas que puedan realizar con distintos niveles de responsabilidad.
- **Tercero.-** Se recomienda al Gerente de Agencia de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco que para mejorar los niveles de satisfaccion con la remuneración se debe hacer un estudio de racionalización de tiempos y movimientos que nos permita medir la carga de trabajo y relacionarla con la remuneración entregada, a fin de poder gestionar un plan de bonos de compensación por un esfuerzo adicional que realizan los colaboradores. Esto con el propósito de tener una mejor relación entre el salario y la labor realizada.
- **Cuarto.-** Se recomienda al Gerente de Agencia de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco, que para mantener y mejorar la satisfacción con las promociones o ascensos se debe implementar políticas de trabajo en la



organización, donde se impulsen y se prioricen las convocatorias internas para el puesto de trabajo que esté disponible tras una evaluación de desempeño y competencias adecuada, así se podrá potencializar el nivel de satisfacción de los trabajadores a un nivel de “completamente satisfecho” ya que la posibilidad de promocionar o ascender será más alta.

- **Quinto.-** Se recomienda al Gerente de Agencia de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco que para mejorar la satisfacción con el reconocimiento se debe implementar programas de reconocimientos e incentivos que incluyan un Plan de recompensas de metas superadas, un plan de bonificaciones y nombramientos para los trabajadores que llevan más tiempo en la empresa, así mismo un programa formal de premios economicos (cheques de dinero, tiquets de descuentos en tiendas, tarjetas de alimentacion, etc.) o simbolicos (mensajes personalizados, reconocimientos en reuniones, medallas, trofeos, etc.) para trabajadores que se destaquen potencialmente en el cumplimiento de sus labores.
- **Sexto.-** Se recomienda al Gerente de Agencia de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco, que para mantener y mejorar la satisfacción con los beneficios, debe implementarse un programa anual de vacaciones respetándose los tiempos y periodos establecido por ley, con un cronograma específico de los trabajadores que harán uso de sus días vacacionales, con flexibilidad para que sea posible tomar días libres a cuenta de vacaciones; se debe respetar tambien el día libre completo en los cumpleaños de los colaboradores. Asimismo para incentivar el control de la salud, se debe contar con programas de salud específicos según la temporada, y la región, también programas de contingencias de salud para epidemias que se pudieran suscitar.
- **Séptimo.-** Se recomienda al Gerente de Agencia de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco, que para mejorar la satisfacción con las condiciones de trabajo, se debe implementar un ambiente más seguro y con buenas condiciones físicas de trabajo, asimismo planes de contingencia para la seguridad de los trabajadores que salen a campo, como un registros de zonas peligrosas y análisis factores de riesgo existentes que pueden desencadenar actos peligrosos para los



empleados, elaborando estrategias de prevención y medidas de seguridad eficientes para accidentes de motocicleta o en general que se puedan suscitar al exterior de las oficinas; un programa de desarrollo de operaciones que potencialice y aproveche los ambientes físicos de trabajo y mejora en los equipos de trabajo eliminando cuellos de botella en el proceso de trabajo, lo que se verá reflejado en los horarios de trabajo haciendo que se respete las horas establecidas por ley.

- **Octavo.-** Se recomienda al Gerente de Agencia de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco, que para mantener y mejorar la satisfacción con la supervisión, será necesario establecer procesos más ágiles y comunicarlos de tal forma que los trabajadores sepan en que serán supervisados y con qué frecuencia. Deben publicarse los cronogramas de forma anual, y detallando las áreas a supervisar y los tiempos en los que esta supervisión se hará efectiva, asimismo se debe implementar programanas de retroalimentación en caso de encontrarse problemas u errores evitando así episodios de despidos que generen inseguridad e inestabilidad laboral.

- **Noveno.-** Se recomienda al Gerente de Agencia de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco que para afianzar las relaciones con los compañeros es necesario desarrollar actividades de socialización como encuentros extralaborales, deportivos o familiares, para propiciar la empatía entre compañeros de trabajo. Asimismo, se recomienda la contratación de un coach que trabaje la integración del grupo, como grupo a fin de mejorar los niveles de satisfacción.

- **Décimo.-** Se recomienda al Gerente de Agencia de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco, que para mantener y mejorar la satisfacción con la compañía y dirección, los directivos deben establecer políticas claras que orienten el rumbo de la organización y comunicar adecuadamente a los trabajadores de forma escrita y oral mediante reuniones, de igual forma para propiciar un clima de respeto y confianza entre jefe y subordinado la organización tiene que estar mas cercana al trabajador, teniendo reuniones



constantes con los directivos y Gerente de Agencia en todas las areas, de esta forma el trabajador sentirá que es importante y estimado por la organización.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 50minutos.es. (2017). *Mejora tu entorno laboral: Las claves para que todos se sientan a gusto en el trabajo*. Madrid: 50minutos.es.
- Alfaro Salazar, R., Leyton Girón, S., Meza Solano, A., & Sáenz Torres, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Surco: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Alves Corrêa, D., Cirera Oswaldo, Y., & Carlos Giuliani, A. (2013). Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo. *Invenio*.
- Amoros. (2007). *Comportamiento organizacional en busca de desarrollo de ventajas competitivas*. Lambayeque: USATE Escuela de Economía.
- Antamina. (06 de Julio de 2017). *Antamina*. Obtenido de <http://www.antamina.com/noticias/antamina-elegida-empresa-mas-atractiva-sector-minero-tercera-marca-empleadora-peru/>
- Atalaya Pisco, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología UNMSM*.
- Badia Montalvo, R. (1985). Salud ocupacional y riesgos laborales.
- Barda Briceño, L. (2011). *FACTORES PREDICTORES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS DOCENTES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA APC- SUR*. Lima: Andrews University.
- Benavides de Castañeda, L. (2011). La flexibilidad: Nuevo paradigma de las relaciones laborales. 3.
- Cabrera, S. S., Verano Tacoronte, B. D., & Del Pino Medina, M. (2007). *Conocimiento, innovación y emprendedores: camino al futuro*. La Rioja: Grupo de investigación FEDRA.
- Canabal, C., & Malgalef, L. (Julio de 2017). La retroalimentación: la clave para una evaluación orientada al aprendizaje. *Redalyc*, 151.
- Carrasco Diaz, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marco.
- Carrasco Diaz, S. (2013). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Carrasco Diaz, S. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Carrasco, D. (2006). *Metodología de la investigación*. Lima: San Marcos.



- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Castaño Gomez, P., Henao Suarez, L., & Martinez, D. (2016). *Formas de comunicación y relaciones interpersonales en el desempeño del rol docente*. Informe de investigación, Medellín.
- Certo, S. (2001). Dirección de comunicación empresarial e institucional. *Gestion* .
- Chiang Vega, M., & Karause Martinez, K. (2015). Estudio empirico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: Satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento . *Horizontes empresariales*.
- Chiang Vega, M., Martín Rodrigo, J., & Nuñez Partido, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Comillas.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos*. Bogota: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. Mexico: MCGRAW-HILL.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de administración*. México: Mc Graw Hill Education .
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento Organizacional*. Edimburgo: EDINBURGH BUSINESS SCHOOL.
- De la fuente, D., Fernandez, I., & Garcia, N. (2006). *Administración de empresas en ingeniería*. Asturias: Universidad de Oviedo.
- Ena Ventura, B., Delgado González, S., & Ena Ventura, T. (2010). Formación y orientación laboral. Madrid: Editorial Paraninfo.
- Espinoza, E., & Jiménez, I. (2015). Desarrollo personal y profesional de maestras de educación primaria. *Actualidades investigativas en educación*., 6.
- Fernandez Rios, M., & Sanchez, J. (1997). *Eficacia Organizacional: concepto, desarrollo y evaluación*. Madrid: Diaz de Santos.
- Galindo, M., & Rios, V. (Agosto de 2015). Productividad. *Mexico ¿Cómo vamos?*, 1, 2.
- Gaona, D., Gonzalez, R., & Soler, V. (2015). *Condiciones de trabajo: control y autonomía sobre el trabajo y relaciones con jefes y directivos asociados al estrés laboral*. Informe de investigación, Manizales.
- Garcia Acosta, G. (2002). *La ergonomía desde la visión sistémica*. Bogota: Universidad Nacional de Colombia.



- Gestión, R. (2017). Empleo: Perú uno de los países con peor calidad laboral de Sudamérica. *Diario Gestión*, 3.
- Gomez Garcia, R. (2013). Influencia de factores personales y organizacionales en la satisfacción laboral de los trabajadores sociales. *Concepto y teorías sobre la satisfacción en el trabajo.*, 26.
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: Historia, dimensiones y beneficios. *Revista de investigación en psicología.*
- Guanajuato, U. d. (2013). *Autoestima*. Guanajuato: Liderazgo y mercadeo.
- Hernandez Herrera, J., & Juarez Suarez, C. (2015). *Derecho laboral y la administración de recursos humanos*. Ciudad de Mexico: Editorial Patria.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F.: Mc Graw Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández Sampieri, R., Zapata Salazar, N. E., & Mendoza Torres, C. (2013). *Metodología de la Investigación para Bachillerato. Enfoque por Competencias*. México: Mc Graw Hill.
- Hernandez Samplieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación (5e)*. Mexico: McGrawHill.
- Huillca Sergio, R. (2013). "CLIMA LABORAL Y NIVEL DE SATISFACCION DEL PERSONAL EN EL BANCO DE CREDITO DEL PERU OFICINA LA CULTURA CUSCO-2013". Cusco: UAC.
- Idrovo Carlier, S., & Leyva Townsend, P. (2014). *Éxito y satisfacción laboral y personal: cómo lo perciben mujeres que trabajan en Bogotá (Colombia)*. Bogotá: S.E.
- Juarez Hernandez, O. (2014). *Administración de la compensación, sueldos, salarios, incentivos y prestaciones*. Ciudad de Mexico: Grupo editorial Patria.
- Lopez Salinas, S. (2015). *Bienestar Laboral en los trabajadores de una empresa portuaria*. Guatemala.
- Márquez Perez, M. (S.F.). *Satisfacción Laboral*. Lima: Asociación de Egresados y Graduados de la PUCP.
- Melendez Diez, F. (2007). *Formación superior en prevención de riesgos laborales: parte obligatoria y común*. Valladolid: Lex Nova.



- Mendez, A. (2013). *Motivación segun autores*. Obtenido de <https://www.euroresidentes.com/empresa/motivacion/motivacion-segun-autores>
- Ministerio de Salud. (2008). *Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional*. Lima: Ministeriode Salud.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. (S.F.). *Satisfacción laboral: escala general de satisfacción*. Recuperado el 03 de diciembre de 2013, de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf
- Montufar, C., Andara, M., & Morante, R. (2015). *¿Como hacer la tesis Universitaria? "Una guia para investigadores"*. Cusco: Colorgraf S.R.L.
- Morales, F., Jimenez, A., & Zenteno, P. (2014). *Compromiso organizacional y apoyo organizacional percibido en relación con politicas familiarmente responsables en empresas de la region maule*. informe de investigación, Universidad Talca Chile, Maule.
- Myers, D. (2006). *Psicología, Septima edición*. Buenos Aires: Ed. Médica Panamericana.
- Neffa, J. C. (2017). Trabajo Salud y enfermedades relacionados. *Introduccion al concepto de condiciones y medio ambiente de trabajo.*, 14.
- Olivares Preciado, J. A. (2005). *SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DOCENTE DEL DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA DE LA FACULTAD DE ESTOMATOLOGÍA ROBERTO BELTRÁN NEIRA DE LA UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA EN EL MES DE FEBRERO DEL 2005*. Lima: UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA.
- Ortega Farías, A., Rodriguez Soto, D., & Jimenez Figueroa, A. (2013). Equilibrio trabajo-familia: corresponsabilidad familiar y autoeficacia parental en trabajadores de una empresa chilena. *Diversitas*, 56.
- Patlán Pérez, J. (2017). *Calidad de vida en el trabajo*. Ciudad de Mexico: Editorial El Manual Moderno.
- Peña Estrada, C. (2015). La motivación laboral como herramienta de gestion en las orgaizaciones empresariales. 13.
- Pereda, S., Berrocal, F., & Alonso, M. (2008). *Psicología del Trabajo*. España: Editorial Sintesis S.A.
- Perez Porto, J., & Merino, M. (2014). *Definición. de*. Obtenido de <https://definicion.de/reconocimiento/>



- Perez Vilar, P. (2011). *Satisfacción Laboral. Una revisión actual del concepto de satisfacción laboral y su evaluación - hacia un modelo integrador*. Argentina: Universidad Abierta Interamericana.
- Portales González , C., Ariaza Garza, Z., & Valverde López, E. (2011). *Artículo Científico: La Satisfacción Laboral y la Rotación de Personal en una Mediana Empresa del Sector Transportista*. México: Universidad Autónoma de Coahuila.
- Positiva Compañía, S. (2011). *Sistema de gestion de seguridad y salud en el trabajo*. 1.
- Ramirez Roja, A. L., & Benitez Guadarrama, J. P. (2012). *Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México* . Mexico: Acta Universitaria.
- Robbins, S., & Judde, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Ruiz Segura, C. M. (2009). *Nivel de Satisfacción Laboral en Empresas Públicas y Privadas de la Ciudad Chillán*. Chile: Universidad del Bio-Bio.
- Segurado, & Agulló. (2002). *Factores de la calidad de vida en el trabajo*.
- Sirin., M. M. (2015). *Influencia de la esbilidad laboral en el desempeño de trabajadores de enfermería*. . Informe de investigación, Guatemala.
- Smith, E. (s.f.). *La voz de Houston*. Obtenido de <https://pyme.lavoztx.com/qu-es-la-autonoma-del-empleado-11979.html>
- Solano Reategui, S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia territorial Huallaga Central*. 26.
- Torres Castillo, G. (2010). *Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Andina del Cusco 2010*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Universidad de Pamplona. (S.F.). *Comportamiento Organizacional*. Colombia: Facultad de Estudios a Distancia.



ANEXOS



ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE COMPARTAMOS FINANCIERA DE LA CIUDAD DEL CUSCO 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p><u>Problema General</u></p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018?</p> <p><u>Problemas Específicos</u></p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el nivel de satisfacción con el trabajo de los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018? ¿Cuál es el nivel de satisfacción con la remuneración de los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018? ¿Cuál es el nivel de satisfacción con las promociones de los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018? ¿Cuál es el nivel de satisfacción con el reconocimiento de los trabajadores 	<p><u>Objetivo general</u></p> <p>Conocer el nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018.</p> <p><u>Objetivos específicos</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Conocer el nivel de satisfacción con el trabajo de los trabajadores de Compartamos Financiera en la ciudad del Cusco 2018. Conocer el nivel de satisfacción con la remuneración de los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018. Conocer el nivel de satisfacción con las promociones de los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018. Conocer el nivel de satisfacción con 	<p><u>Variable de estudio</u></p> <p>“la satisfacción en el trabajo es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010, pág. 162)</p> <p><u>Dimensiones de Satisfacción laboral</u></p> <ol style="list-style-type: none"> La satisfacción con el trabajo. La satisfacción con la remuneración. La satisfacción con las promociones. La satisfacción con el 	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No-experimental transversal/transeccional</p> <p>Población: 54 trabajadores de Compartamos Financiera.</p> <p>Muestra: 60 trabajadores de Compartamos Financiera.</p>



<p>de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018?</p> <p>5. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con los beneficios de los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018?</p> <p>6. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con las condiciones de trabajo de los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018</p> <p>7. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con la supervisión de los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018?</p> <p>8. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con los compañeros de trabajo de los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018</p> <p>9. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con la compañía y la dirección de los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018?</p>	<p>el reconocimiento de los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018.</p> <p>5. Conocer el nivel de satisfacción con los beneficios de los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018.</p> <p>6. Conocer el nivel de satisfacción con las condiciones de trabajo de los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018.</p> <p>7. Conocer el nivel de satisfacción con la supervisión de los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018.</p> <p>8. Conocer el nivel de satisfacción con los compañeros de trabajo de los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018</p> <p>9. Conocer el nivel de satisfacción con la compañía y la dirección de los trabajadores de Compartamos Financiera de la ciudad del Cusco 2018.</p>	<p>reconocimiento.</p> <p>5. La satisfacción con los beneficios.</p> <p>6. La satisfacción con las condiciones de trabajo.</p> <p>7. La satisfacción con la supervisión.</p> <p>8. La satisfacción con los compañeros.</p> <p>9. La satisfacción con la compañía y la dirección.</p>	
--	--	--	--



ANEXO 2

MATRIZ DE CONCEPTUALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Dimensiones	Indicadores
<p>Satisfacción laboral Locke (citado por Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010, pág. 163) afirma que “la satisfacción en el trabajo es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”</p>	<p>1. La satisfacción con el trabajo. Según Locke (citado por Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010, pág. 166) incluye el interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos.</p>	1.1 La posibilidad de utilizar sus capacidades.
		1.2 Método usado para realizar su trabajo.
		1.3 Variedad de tareas que realiza en su trabajo.
		1.4 Responsabilidad asignada.
	<p>2. La satisfacción con la remuneración. Según Locke (citado por Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010, pág. 166) es la valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo.</p>	2.1 La remuneración propiamente dicha (monto percibido).
		2.2 Relación de la remuneración con la labor que realiza.
	<p>3. La satisfacción con las promociones. Según Locke (citado por Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010, pág. 166) son las oportunidades de formación o la plataforma a partir de la que se produce la promoción/ascenso.</p>	3.1 Las posibilidades de promoción /ascenso.
		3.2 Las oportunidades de promoción/ascenso.
	<p>4. La satisfacción con el reconocimiento. Según Locke (citado por Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010, pág. 166) que incluye los elogios por la realización del trabajo, los créditos por el trabajo realizado o las críticas.</p>	4.1 Reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho.
		4.2 Reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho.
	<p>5. La satisfacción con los beneficios. Según Locke (citado por Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010, pág. 166) incluye las pensiones, los seguros médicos o las vacaciones.</p>	5.1 Prestaciones y servicios médicos.
		5.2 Uso físico de vacaciones.



	6. La satisfacción con las condiciones de trabajo. Según Locke (citado por Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010, pág. 167) se refiere al horario, los descansos, el diseño del puesto de trabajo, la temperatura, el ambiente de trabajo, la infraestructura, el equipamiento y otros.	6.1 Condiciones físicas del trabajo.
		6.2 El horario de trabajo.
		6.3 Funciones asignadas al puesto de trabajo.
	7. La satisfacción con la supervisión. Según Locke (citado por Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010, pág. 167) se refiere al estilo de supervisión o las habilidades técnicas en relaciones humanas o administrativas. Relación jefe-subordinado.	7.1 Su superior inmediato.
		7.2 Periodos de supervisión.
	8. La satisfacción con los compañeros. Según Locke (citado por Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010, pág. 167) aquí se incluye las competencias de éstos o el apoyo y amistad recibida de los mismos.	8.1 Apoyo recibido por parte de los compañeros de trabajo.
		8.2 Relación con los compañeros de trabajo.
	9. La satisfacción con la compañía y la dirección. Según Locke (citado por Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010, pág. 167) aquí se incluye aspectos relacionados con la política de beneficios y de salarios de la organización.	9.1 Relación entre dirección y trabajadores.
		9.2 Políticas con las que la empresa está gestionada.



ANEXO 3

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción laboral Locke (citado por Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010, pág. 163) afirma que “la satisfacción en el trabajo es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”	1. La satisfacción con el trabajo.	1.1 La posibilidad de utilizar sus capacidades.
		1.2 Método usado para realizar su trabajo.
		1.3 Variedad de tareas que realiza en su trabajo.
		1.4 Responsabilidad asignada.
	2. La satisfacción con la remuneración.	2.1 La remuneración propiamente dicha (monto percibido).
		2.2 Relación de la remuneración con la labor que realiza.
	3. La satisfacción con las promociones.	3.1 Las posibilidades de promoción /ascenso.
		3.2 Oportunidades de promoción /ascenso.
	4. La satisfacción con el reconocimiento.	4.1 Reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho.
		4.2 La atención que se presta a las sugerencias hechas.
	5. La satisfacción con los beneficios.	5.1 Prestaciones y servicios médicos
		5.2 Uso físico de vacaciones.
	6. La satisfacción con las condiciones de trabajo.	6.1 Condiciones físicas del trabajo.
		6.2 El horario de trabajo.
		6.3 Funciones asignadas al puesto de trabajo.
	7. La satisfacción con la supervisión.	7.1 Relación con el superior inmediato.
		7.2 Periodos de supervisión.
	8. La satisfacción con los compañeros.	8.1 Apoyo recibido por parte de los compañeros de trabajo.
		8.2 Relación con los compañeros de trabajo.
	9. La satisfacción con la compañía y la dirección.	9.1 Relación entre dirección y trabajadores.
9.2 Políticas con las que la empresa está gestionada.		



ANEXO 04
MATRIZ DEL INSTRUMENTO

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
Satisfacción laboral.	Satisfacción con el trabajo.	- La posibilidad de utilizar sus capacidades.	- La organización me permite utilizar plenamente mis capacidades.	<p>Para todos los ítems/preguntas se utilizará la siguiente escala:</p> <p>- CD: Completamente en desacuerdo. - ED: En desacuerdo. - AD: ni de acuerdo ni en desacuerdo. - A: De acuerdo. - CA: Completamente de acuerdo.</p>
		- Método usado para realizar su trabajo.	- Los métodos de trabajo están adecuados a mis capacidades y funciones.	
		- Variedad de tareas que realiza en su trabajo.	- Me siento cómodo con la variedad de tareas que me asignan en el trabajo.	
		- Responsabilidad asignada.	- Me siento a gusto con las responsabilidades asignadas.	
	La satisfacción con la remuneración.	- La remuneración propiamente dicho (monto percibido).	- La remuneracion que percibo cubre mis expectativas económicas.	
		- Relación de la remuneración con la labor que realiza.	- Mi remuneración está acorde con la labor que realizo.	
	La satisfacción con las promociones.	- Posibilidades de promoción o ascenso.	- Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente. - La línea de carrera que me ofrece la organización es conveniente para mi desarrollo profesional.	
		- Oportunidades de promoción o ascenso.	- Encuentro conveniente la frecuencia con la que se dan los ascensos en la organización.	
	La satisfacción con el reconocimiento.	- Reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho.	- En la organización, reconocen el esfuerzo por el trabajo bien hecho.	
		- La atención que se presta a las sugerencias hechas.	- En la organización valoran las sugerencias que realizo.	
	La satisfacción con los beneficios.	- Prestaciones y servicios médicos	- Estoy conforme con las prestaciones y servicios médicos otorgados por la organización.	



		<ul style="list-style-type: none">- Uso físico de vacaciones	<ul style="list-style-type: none">- Me siento a gusto con la programación del uso físico de vacaciones.	
La satisfacción con las condiciones de trabajo.	<ul style="list-style-type: none">- Condiciones físicas del trabajo.		<ul style="list-style-type: none">- La distribución física de mi ambiente de trabajo me permite desarrollar mis actividades de modo óptimo.- Me siento cómodo con mi ambiente de trabajo.	
	<ul style="list-style-type: none">- El horario de trabajo.		<ul style="list-style-type: none">- Me siento a gusto con el horario de trabajo asignado.- En la organización donde trabajo respetan el horario asignado.	
	<ul style="list-style-type: none">- Funciones asignadas al puesto de trabajo.		<ul style="list-style-type: none">- Me siento a gusto con las funciones que debo desempeñar.	
La satisfacción con la supervisión.	<ul style="list-style-type: none">- Relación con el superior inmediato.		<ul style="list-style-type: none">- El trato que recibo de mis superiores es cordial y correcto.- Me siento a gusto con el trato que recibo de mis superiores.	
	<ul style="list-style-type: none">- Periodos de supervisión		<ul style="list-style-type: none">- Las políticas de supervisión impuestas por mi organización son óptimas.- Considero adecuado la frecuencia con la que se realizan las supervisiones.	
La satisfacción con los compañeros.	<ul style="list-style-type: none">- Apoyo recibido de parte de los compañeros de trabajo.		<ul style="list-style-type: none">- Recibo apoyo constante de mis compañeros de trabajo.	
	<ul style="list-style-type: none">- Relación con los compañeros de trabajo.		<ul style="list-style-type: none">- Percibo que la relación con mis compañeros de trabajo es agradable.	
La satisfacción con la compañía y dirección.	<ul style="list-style-type: none">- Relación entre dirección y trabajadores.		<ul style="list-style-type: none">- La relación entre los directivos y los trabajadores es cordial y correcta.	
	<ul style="list-style-type: none">- Políticas con las que la empresa está gestionada.		<ul style="list-style-type: none">- Estoy conforme con las políticas con las que se gestiona la organización.	



ANEXO 05

PROCEDIMIENTO DE LA BAREMACIÓN

La presente investigación utilizo la escala de medida para medir cada uno de los ítems:

Escala de medida	Valor
Completamente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Completamente de acuerdo	5

Promedio máximo de los ítems del instrumento: $\bar{X}_{max} = 5$

Promedio mínimo de los ítems instrumento: $\bar{X}_{min} = 1$

Rango: $R = \bar{X}_{max} - \bar{X}_{min} = 4$

Amplitud: $A = \frac{Rango}{Numero\ de\ escalas\ de\ interpretación} = \frac{4}{3} = 1.33$

Construcción de la Baremación:

Promedio	Escala de Interpretación
1.00 – 1.80	Completamente insatisfecho
1.81 – 2.60	Insatisfecho
2.61 – 3.40	Indiferente
3.41 – 4.20	Satisfecho
4.21 – 5.00	Completamente satisfecho



Resultados de los ítems del cuestionario

Preguntas para la dimensión satisfacción con el trabajo

N°	Ítems		Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	Total
P1	La organización me permite utilizar plenamente mis capacidades	f	1	7	7	29	10	54
		%	1.9%	13.0%	13.0%	53.7%	18.5%	100%
P2	Los métodos de trabajo están adecuados a mis capacidades y funciones	f	1	7	6	27	13	54
		%	1.9%	13.0%	11.1%	50.0%	24.1%	100%
P3	Me siento cómodo con la variedad de tareas que me asignan en el trabajo	f	2	13	11	20	8	54
		%	3.7%	24.1%	20.4%	37.0%	14.8%	100%
P4	Me siento a gusto con las responsabilidades asignadas	f	2	6	10	24	12	54
		%	3.7%	11.1%	18.5%	44.4%	22.2%	100%

Preguntas para la dimensión satisfacción con el salario

N°	Ítems		Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	Total
P5	El salario que percibo cubre mis expectativas económicas	f	1	18	8	19	8	54
		%	1.9%	33.3%	14.8%	35.2%	14.8%	100%
P6	Mi salario está acorde con la labor que realizo	f	0	18	8	23	5	54
		%	0.0%	33.3%	14.8%	42.6%	9.3%	100%

Preguntas para la dimensión satisfacción con las promociones

N°	Ítems		Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	Total
P7	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente	f	1	11	7	25	10	54
		%	1.9%	20.4%	13.0%	46.3%	18.5%	100%
P8	La línea de carrera que me ofrece la organización es conveniente para mi desarrollo profesional	f	2	13	9	19	11	54
		%	3.7%	24.1%	16.7%	35.2%	20.4%	100%
P9	Encuentro conveniente la frecuencia con la que se dan los ascensos en la organización	f	7	10	10	18	9	54
		%	13.0%	18.5%	18.5%	33.3%	16.7%	100%



Preguntas para la dimensión satisfacción con el reconocimiento

N°	Ítems		Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	Total
P10	En la organización, reconocen el esfuerzo por el trabajo bien hecho	f	2	7	8	27	10	54
		%	3.7%	13.0%	14.8%	50.0%	18.5%	100%
P11	En la organización valoran las sugerencias que realizo	f	2	16	7	17	12	54
		%	3.7%	29.6%	13.0%	31.5%	22.2%	100%

Preguntas para la dimensión satisfacción con los beneficios

N°	Ítems		Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	Total
P12	Estoy conforme con las prestaciones y servicios médicos otorgados por la organización	f	2	10	8	23	11	54
		%	3.7%	18.5%	14.8%	42.6%	20.4%	100%
P13	Me siento a gusto con la programación del uso físico de vacaciones	f	3	12	11	22	6	54
		%	5.6%	22.2%	20.4%	40.7%	11.1%	100%

Preguntas para la dimensión satisfacción con las condiciones de trabajo

N°	Ítems		Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	Total
P14	La distribución física de mi ambiente de trabajo me permite desarrollar mis actividades de modo óptimo	f	4	19	4	17	10	54
		%	7.4%	35.2%	7.4%	31.5%	18.5%	100%
P15	Me siento cómodo con mi ambiente de trabajo	f	1	20	4	20	9	54
		%	1.9%	37.0%	7.4%	37.0%	16.7%	100%
P16	Me siento a gusto con el horario de trabajo asignado	f	4	16	5	20	9	54
		%	7.4%	29.6%	9.3%	37.0%	16.7%	100%
P17	En la organización donde trabajo respetan el horario asignado	f	6	19	0	22	7	54
		%	11.1%	35.2%	0.0%	40.7%	13.0%	100%
P18	Me siento a gusto con las funciones que debo desempeñar	f	0	10	8	28	8	54
		%	0.0%	18.5%	14.8%	51.9%	14.8%	100%



Preguntas para la dimensión satisfacción con la supervisión

N°	Ítems		Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	Total
P19	El trato que recibo de mis superiores es cordial y correcto	f	2	12	11	21	8	54
		%	3.7%	22.2%	20.4%	38.9%	14.8%	100%
P20	Me siento a gusto con el trato que recibo de mis superiores	f	2	14	8	18	12	54
		%	3.7%	25.9%	14.8%	33.3%	22.2%	100%
P21	Las políticas de supervisión impuestas por mi organización son óptimas	f	0	19	2	26	7	54
		%	0.0%	35.2%	3.7%	48.1%	13.0%	100%
P22	Considero adecuado la frecuencia con la que se realizan las supervisiones	f	4	10	3	29	8	54
		%	7.4%	18.5%	5.6%	53.7%	14.8%	100%

Preguntas para la dimensión satisfacción con los compañeros

N°	Ítems		Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	Total
P23	Recibo apoyo constante de mis compañeros de trabajo	f	2	11	5	31	5	54
		%	3.7%	20.4%	9.3%	57.4%	9.3%	100%
P24	Percibo que la relación con mis compañeros de trabajo es agradable	f	0	5	9	30	10	54
		%	0.0%	9.3%	16.7%	55.6%	18.5%	100%

Preguntas para la dimensión satisfacción con la compañía y dirección

N°	Ítems		Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	Total
P25	La relación entre los directivos y los trabajadores es cordial y correcta	f	0	8	7	26	13	54
		%	0.0%	14.8%	13.0%	48.1%	24.1%	100%
P26	Estoy conforme con las políticas con las que se gestiona la organización	f	0	5	6	30	13	54
		%	0.0%	9.3%	11.1%	55.6%	24.1%	100%



ANEXO 06

Cuestionario de Satisfacción Laboral

Estimado Sr(a):

La presente encuesta tiene por finalidad recolectar datos sobre la satisfacción laboral, que será usada en la investigación de pre-grado titulada: SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE COMPARTAMOS FINANCIERA EN LA CIUDAD DEL CUSCO 2018; por lo que le pedimos sea sincero al momento de responder cada uno de los ítems formulados. Por otro lado le comunicamos que la información obtenida será manejada como confidencial y no será usada para otros fines ajenos al tema de investigación.

Datos de Identificación

Género: Masculino () Femenino ()

Edad: de 18 a 25 () de 26 a 45 () de 45 a más ()

Tiempo de servicio: de 0 a 1 año () de 1 a 3 años () de 3 a 6 años ()
de 6 a más años ()

Lea con atención cada una de las interrogantes propuestas y encierre en un círculo la respuesta que más se ajuste a lo que siente en cada caso. Tome en consideración la siguiente escala.

1. “Completamente en desacuerdo” (CD)
2. “En desacuerdo” (ED)
3. “ni de acuerdo ni en desacuerdo.” (AD)
4. “De acuerdo” (A)
5. “Completamente de acuerdo” (CA)

N°	Ítem	CD	ED	AD	A	CA
1	La organización me permite utilizar plenamente mis capacidades.	1	2	3	4	5
2	Los métodos de trabajo están adecuados a mis capacidades y funciones.	1	2	3	4	5
3	Me siento cómodo con la variedad de tareas que me asignan en el trabajo.	1	2	3	4	5
4	Me siento a gusto con las responsabilidades asignadas.	1	2	3	4	5
5	La remuneración que percibo cubre mis expectativas económicas.	1	2	3	4	5
6	Mi remuneración está acorde con la labor que realizo.	1	2	3	4	5
7	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.	1	2	3	4	5
8	La línea de carrera que me ofrece la organización es	1	2	3	4	5



	conveniente para mi desarrollo profesional.					
9	Encuentro conveniente la frecuencia con la que se dan los ascensos en la organización.	1	2	3	4	5
10	En la organización, reconocen el esfuerzo por el trabajo bien hecho.	1	2	3	4	5
11	En la organización valoran las sugerencias que realizo.	1	2	3	4	5
12	Estoy conforme con las prestaciones y servicios médicos otorgados por la organización.	1	2	3	4	5
13	Me siento a gusto con la programación del uso físico de vacaciones.	1	2	3	4	5
14	La distribución física de mi ambiente de trabajo me permite desarrollar mis actividades de modo óptimo.	1	2	3	4	5
15	Me siento cómodo con mi ambiente de trabajo.	1	2	3	4	5
16	Me siento a gusto con el horario de trabajo asignado.	1	2	3	4	5
17	En la organización donde trabajo respetan el horario asignado.	1	2	3	4	5
18	Me siento a gusto con las funciones que debo desempeñar.	1	2	3	4	5
19	El trato que recibo de mis superiores es cordial y correcto.	1	2	3	4	5
20	Me siento a gusto con el trato que recibo de mis superiores.	1	2	3	4	5
21	Las políticas de supervisión impuestas por mi organización son óptimas.	1	2	3	4	5
22	Considero adecuado la frecuencia con la que se realizan las supervisiones.	1	2	3	4	5
23	Recibo apoyo constante de mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
24	Percibo que la relación con mis compañeros de trabajo es agradable.	1	2	3	4	5
25	La relación entre los directivos y los trabajadores es cordial y correcta.	1	2	3	4	5
26	Estoy conforme con las políticas con las que se gestiona la organización.	1	2	3	4	5

Gracias...