

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**SATISFACCIÓN LABORAL EN LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO SANTO CRISTO DE BAGAZÁN-
AGENCIA CHICLAYO**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

FRANK LUIS NUÑEZ MERINO

ASESOR

Mgtr. RAFAEL CAMILO GIRÓN CÓRDOVA

Chiclayo, 2019

Dedicatoria

Dedicó este proyecto de tesis a Dios, a mis padres, a mis abuelos y a mi enamorada. A Dios porque ha estado conmigo en cada paso que di, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres y abuelos, quienes a lo largo de nuestra vida han velado por nuestro bienestar y educación siendo nuestro apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentara sin dudar ni un solo momento en nuestra inteligencia y capacidad, y a mi enamorada, porque siempre estuvo a mi lado dándome el empuje y ganas de salir adelante.

Agradecimientos

A la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, porque en sus aulas, recibimos el discernimiento intelectual y humano de cada uno de los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales en la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

Especial agradecimiento a mi Asesor, el Mgtr. Rafael Camilo Girón Córdova por su visión crítica, conocimientos, experiencia y su motivación para lograr concluir con éxito la investigación.

Resumen

La presente investigación tiene como finalidad determinar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán – Agencia Chiclayo; la metodología de investigación fue descriptiva, con un diseño No experimental-transversal, el tamaño de la muestra correspondió a los 30 trabajadores de las diferentes áreas (plataforma, operaciones, seguridad y créditos) de la entidad financiera del Distrito de Chiclayo, la variable de estudio fue la satisfacción, contando con 9 dimensiones: Salario, Promoción, Supervisión, Beneficios recibidos, Recompensas, Procedimientos de operación, Compañeros de Trabajo, Naturaleza del Trabajo y Comunicación. Durante el estudio se identificó que los colaboradores de la empresa se encuentran con una satisfacción media con una tendencia a la baja en la mayoría de sus dimensiones. Los resultados demostraron que existe una correlación significativa entre las dimensiones de la variable Satisfacción y a su vez que por factores sociodemográficos, como fue el estado civil, si existe diferencia de medias. En conclusión, el nivel de satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán es medio.

Palabras clave: Satisfacción laboral, correlación, dimensiones

Clasificaciones JEL: M1, M11

Abstract

The purpose of this research is to determine the level of job satisfaction in the workers of the Santo Cristo de Ahorro y Crédito Cooperative in Bagazán - Agencia Chiclayo; the research methodology was descriptive, with a non-experimental-transversal design, the sample size corresponded to the 30 workers of the different areas (platform, operations, security and credits) of the financial entity of the District of Chiclayo, the variable of Study was the satisfaction, counting on 9 dimensions: Salary, Promotion, Supervision, Benefits received, Rewards, Operating Procedures, Workmates, Nature of Work and Communication. During the study, it was identified that the employees of the company have average satisfaction with a downward trend in most of its dimensions. The results showed that there is a significant correlation between the dimensions of the variable Satisfaction and, in turn, that by sociodemographic factors, such as marital status, if there is a difference in means. In conclusion, the level of job satisfaction in the Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán is medium.

Keywords: Job satisfaction, correlation, dimensions

JEL classifications: M1, M11

Índice

Dedicatoria.....	2
Agradecimientos	3
Resumen.....	4
Abstract.....	5
I. Introducción	10
II. Marco teórico.....	12
4.1. Antecedentes.....	12
4.2. Bases teórico científicas	16
III. Metodología	21
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	21
3.2. Diseño de investigación.....	22
3.3. Población, muestra y muestreo	22
3.4. Criterios de selección	23
3.5. Operacionalización de variables	24
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
3.7. Procedimientos.....	28
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	28
3.9. Consideraciones éticas	28
3.10. Matriz de consistencia	29
IV. Resultados y discusión.....	30
4.1. Determinación del nivel de satisfacción laboral con la dimensión Salario	30
4.2. Determinación el nivel de satisfacción laboral con la dimensión Promoción	32
4.3. Determinación del nivel de satisfacción laboral frente a la dimensión Supervisión	34
4.4. Determinación del nivel de satisfacción laboral en la dimensión Beneficios recibidos	37
4.5. Determinación el nivel de satisfacción laboral en la dimensión Recompensas	39
4.6. Determinación el nivel de satisfacción laboral en la dimensión Procedimientos de operación	42
4.7. Determinación del nivel de satisfacción laboral en la dimensión Compañeros de Trabajo..	45
4.8. Determinación del nivel de satisfacción laboral en la Dimensión Naturaleza del trabajo....	47
4.9. Determinación del nivel de satisfacción laboral en la Dimensión Comunicación	49
4.10. Determinación de existencia de correlación entre las Dimensiones	52
4.11. Determinación de la existencia significativa de medias de los factores socio demográficos en relación a las dimensiones de Satisfacción Laboral	58
V. Conclusiones	62
VI. Recomendaciones.....	65
VII. Lista de referencias.....	67

Índice de tablas

Tabla 1.	Facetas comunes de satisfacción laboral	18
Tabla 2.	Intercorrelaciones entre subescalas JSS	19
Tabla 3.	Operacionalización de Variables	24
Tabla 4.	Alfa de Cronbach	25
Tabla 5.	Confiabilidad de Variable y dimensiones.....	26
Tabla 6.	Varianza Total Explicada	26
Tabla 7.	Comunalidades.....	27
Tabla 8.	Matriz de Consistencia	29
Tabla 9.	Percentiles Salario.....	31
Tabla 10.	Percentiles Promoción	33
Tabla 11.	Percentiles Supervisión	35
Tabla 12.	Percentiles	38
Tabla 13.	Percentiles	40
Tabla 14.	Percentiles	43
Tabla 15.	Percentiles Compañeros de Trabajo	46
Tabla 16.	Percentiles Naturaleza del Trabajo	48
Tabla 17.	Percentiles Comunicación.....	50
Tabla 18.	Prueba de normalidad	52
Tabla 19.	Correlaciones de dimensiones.....	53
Tabla 20.	Escala de Correlación	54
Tabla 21.	Prueba T según estado civil	59

Índice de Figuras

Figura N° 1. Histograma de Salario	30
Figura N° 2. Dimensión Salario	31
Figura N° 3. Histograma de Promoción.....	32
Figura N° 4. Dimensión Promoción	33
Figura N° 5. Histograma de supervisión.....	34
Figura N° 6. Dimensión Supervisión.....	35
Figura N° 7. Histograma de Beneficios Recibidos.....	37
Figura N° 8. Dimensión Beneficios recibidos.....	37
Figura N° 9. Histograma de Rcompensas	39
Figura N° 10. Dimensión Recompensas	40
Figura N° 11. Histograma de Procedimiento de Operación.....	42
Figura N° 12. Dimensión Procedimientos de Operación.....	43
Figura N° 13. Histograma de Compañeros de Trabajo	45
Figura N° 14. Dimensiones Compañeros de Trabajo	45
Figura N° 15. Histograma de Naturaleza de Trabajo	47
Figura N° 16. Dimensión Naturaleza del Trabajo.....	48
Figura N° 17. Dimensión Comunicación.....	49
Figura N° 18. Dimensión Comunicación.....	50
Figura N° 19. Histograma de Satisfacción Laboral.....	60

I. Introducción

En la actualidad satisfacción laboral es sinónimo de productividad, habiendo numerosos estudios demuestran lo que el sentido común ya intuía: los trabajadores satisfechos laboralmente están más motivados, más comprometidos y son más productivos, lo que comporta numerosos beneficios tanto para el propio trabajador como para la empresa. Suelen ser trabajadores que disfrutan con lo que hacen, a los que no les da pereza poner en marcha nuevos proyectos, que apuestan por un modelo colaborativo a la hora de trabajar y que asumen un rol más proactivo en su día a día, actitudes que generan múltiples ventajas para la compañía. (Satisfacción laboral como sinónimo de productividad, 2014).

En una encuesta ejecutada en el 2016, a alrededor de 2050 peruanos, se concluyó que el 76 % de peruanos no está feliz en su trabajo (Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo, 2016), de igual manera Supera señaló que el 45 % de trabajadores peruanos no es feliz en su centro de trabajo (Gestión, 2014); por ende, se puede determinar que existen una gran cantidad de empresas peruanas que dejan la satisfacción laboral de lado, dándole una importancia mínima y por tanto terminan pagando un precio muy alto, como es la caída de ventas, pérdida de clientes, entre otras más. Por ello, es muy importante saber cómo se sienten nuestros colaboradores, qué es lo que los mueve, con el único objetivo de que ésta retroalimentación permita brindar día a día un mejor ambiente de trabajo y por ende los colaboradores se sientan más a gusto.

La satisfacción laboral es un aspecto fundamental en el desarrollo estratégico de cualquier empresa, debido a que está demostrado en diversas investigaciones que colaboradores más motivados y satisfechos son más productivos, hasta el mismo google viene invirtiendo en políticas de bienestar para sus trabajadores ha conseguido aumentar su nivel de satisfacción un 37%, con lo que hacer felices a los empleados sale a cuenta, sin lugar a dudas. (Satisfacción laboral como sinónimo de productividad, 2014).

En el Perú, la gran mayoría de empresas trabaja en base a metas, ya sean tangibles (ventas, colocación de créditos, etc.) o intangibles (satisfacción al cliente, etc.), generando un ambiente de competitividad y de presión para los colaboradores, buscando la mayor rentabilidad para la organización, dejando de lado las emociones de sus colaboradores, que trae como resultado la desidentificación de estos con la institución, teniendo bajo

desempeño en sus labores, generando alta rotación de los mismos y que puede derivar en denuncias del tipo laboral. Todo esto ocasiona mayores gastos administrativos y una mala imagen de la empresa.

Toda empresa tiene un ambiente o personalidad propia que la distingue de otras empresas y que influye en la conducta de sus miembros. Además, toda entidad financiera tiene gran impacto en la sociedad, puesto que es un organismo que ayuda al crecimiento económico de toda la región o zona geográfica donde está inmersa, por tal motivo es indispensable que se brinde un servicio de calidad, que debe empezar por el interior de esta.

Respecto de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, estos se encuentran poco satisfechos con su nivel de remuneración al compararse con otras entidades del mismo giro. Al mismo tiempo, su carga de trabajo sigue siendo alta, aun trabajando de manera extraordinaria. Se sienten poco reconocidos por el esfuerzo laboral en el tiempo. Las malas relaciones entre compañeros han estado aumentando, pero el departamento de recursos humanos, actualmente no tiene las herramientas para monitorear, evaluar y prevenir el problema, para ello se planteó la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, Chiclayo 2019? Para lo cual se generó el objetivo general determinar la satisfacción laboral en la cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, Chiclayo, 2019 y sus objetivos específicos: Determinar el nivel de satisfacción laboral en la dimensión Salario, determinar el nivel de satisfacción laboral en la dimensión Promoción o Crecimiento, determinar el nivel de satisfacción laboral en la dimensión Supervisión, determinar el nivel de satisfacción laboral en la dimensión Beneficios recibidos, determinar el nivel de satisfacción laboral en la dimensión recompensas, determinar el nivel de satisfacción laboral en la dimensión Procedimientos de operación, determinar el nivel de satisfacción laboral en la dimensión Compañeros de Trabajo, determinar el nivel de satisfacción laboral en la dimensión Naturaleza del trabajo, determinar el nivel de satisfacción laboral en la dimensión Comunicación, determinar la existencia de correlación entre las Dimensiones y determinar la existencia diferencia significativa de medias de los factores Sociodemográficos en relación a las Dimensiones de Satisfacción Laboral. Además, generar un nuevo conocimiento sobre el impacto de este en la rentabilidad de la empresa, de tal manera que se consiga una serie de herramientas

que ayude a reducir el porcentaje de bajo desempeño y que sea tomada como una guía para aplicar en toda la organización en general.

Es de vital consideración que las organizaciones se inquieten por estar al tanto de lo que motiva a sus colaboradores a trabajar mejor y los elementos ambientales que intervienen en ellos, debido a que la actitud de los trabajadores en una organización, trae como efecto que se produzca un aumento del desempeño y cumplimiento de las tareas para lograr las metas de la institución. La importancia de la investigación se justifica por lo siguiente:

Tiene valor práctico en el crecimiento personal y profesional de cada colaborador que trabaja en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, de tal manera que sus resultados permitirán tomar medidas que ayuden a resolver los problemas que se encuentren y prevenirlos a futuro.

II. Marco teórico

4.1. Antecedentes

Peña, Díaz y Carrillo (2015) publicaron en la Revista Internacional de Finanzas un estudio sobre “La Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar”. Teniendo como objetivo conocer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos y operativos de una Pequeña Empresa Familiar de la industrial metal–mecánica ubicada en Monclova; el diseño metodológico corresponde a una investigación de campo, transversal, mixta (cuantitativa y cualitativa) y de tipo descriptivo utilizando y para medir la satisfacción laboral se rediseñó el instrumento de JSS de Spector (1985), que consta de 40 reactivos considerándose 10 variables. Concluyendo que los resultados en cuanto a clima organizacional fueron favorables, debido a que los trabajadores perciben que cuentan con la herramienta, maquinaria y equipo necesarios para hacer las tareas que les corresponden y que comprenden la distribución de actividades, responsabilidades y funciones entre todos los niveles del personal, así como están de acuerdo con las formas de ejercer la autoridad. En cuanto a la satisfacción laboral, los resultados también fueron favorables, pudiéndose apreciar que los trabajadores manifiestan estar a gusto y orgullosos por el trabajo que realizan y que éste es importante, que los sueldos que perciben son los adecuados y que el reconocimiento que

reciben por su desempeño proviene tanto de parte de los compañeros como del jefe. Tienen más posibilidades y oportunidades de obtener un ascenso (probablemente debido a que el personal operativo tiene experiencia en las tareas a desempeñar y que no son muy específicas). A su vez, reportan que está bien definida la distribución de las tareas, responsabilidades y funciones a llevar a cabo cada trabajador en todos los niveles; los beneficios que reciben (paquete de gratificaciones y los sistemas de incentivos) son de acuerdo a los niveles de cada uno de los trabajadores, así como las oportunidades de obtener un ascenso; y la comunicación con los compañeros son adecuadas y que el reconocimiento que reciben por su desempeño proviene tanto de parte de los compañeros como del jefe. Por último proporcionar retroalimentación a los directivos de la empresa objeto de estudio, se entregará un informe con los resultados obtenidos de acuerdo a las respuestas otorgadas por los trabajadores. Se incluirá, además, una propuesta con estrategias de mejora, de reforzamiento y/o de cambio, aprovechando las áreas de oportunidad.

Espaderos (2016) en su estudio sobre la “Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de Santa Lucía”, siendo su objetivo general el de Identificar si existe relación entre satisfacción y desempeño laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucia Cotzumalguapa y sus objetivos específicos: Identificar el nivel de satisfacción laboral en el personal del departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucia Cotzumalguapa, de acuerdo a los factores, puesto de trabajo, ambiente de trabajo, comunicación y coordinación condiciones ambientales y motivación y reconocimiento, Conocer las características desempeño laboral en el personal del departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucia Cotzumalguapa, con base a los factores, orientación de resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo y organización, Identificar la relación de género en cuanto al desempeño laboral e Identificar la relación de género en cuanto a satisfacción laboral; siendo la investigación de tipo correlacional, utilizando la correlación de Pearson para medir esta; manejando para el desempeño laboral es la Evaluación de desempeño presentado por Gonzales (2014) el cual midió el desempeño laboral de los sujetos escogidos para muestra de estudio, y el instrumento utilizado para la satisfacción laboral fue el Cuestionario de Satisfacción Laboral presentado por PAS-

USAL (2004,2005) el cual midió la satisfacción del trabajador, por medio de un cuestionario Dicho instrumento fue aplicado al personal del departamento, para muestra de estudio. Como resultados se pudo observar Los colaboradores de la dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa, manifestaron que no existe relación entre satisfacción y desempeño laboral, ya que poseen un nivel de incidencia de $r= 0.1256$, lo cual conlleva que los empleados cumplen con los requisitos del trabajo y manifiesten eficiencia, eficacia o pro actividad. De igual forma, el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores se encuentra alto, es por ello que se caracterizan por tener actitudes tales como la dedicación al trabajo, compromiso organizacional y estado de ánimo en el trabajo. A su vez, el nivel de desempeño laboral en los individuos se encuentra alto, por lo tanto manifiestan actitudes tales como responsabilidad, productividad, motivación, eficiencia y trabajo en equipo. De la misma manera, los niveles de relación de género en cuanto al desempeño laboral en los trabajadores es alto, por lo que sin importar si es hombre o mujer poseen características notables del mismo como productividad, trabajo en equipo y motivación. Y por último, Los niveles de relación de género en cuanto a satisfacción laboral en los individuos es alto, es por ello que poseen actitudes como ambiente de trabajo, comunicación, coordinación y motivación y reconocimiento.

Cueva y Díaz (2017), en su tesis titulada “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco”. Teniendo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco Tarapoto,2017, y sus objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre significación de la tarea y el desempeño laboral, Determinar la relación que existe entre Condiciones de trabajo y el desempeño laboral, Determinar la relación que existe entre Reconocimiento personal y/o social y el desempeño laboral y Determinar la relación que existe entre Beneficios económicos y el desempeño laboral. Así mismo, siendo su diseño de investigación no experimental de carácter transaccional o transversal, utilizando como instrumento el cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC”, elaborado por Sonia Palma (2005), que forma como fundamento principal de la teoría elegida para la investigación, a continuación se describe el cuestionario, mencionando inicialmente su estructura y luego sus características psicométricas, el cuestionario utiliza la escala de Likert muy de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo,

y tiene 27 preguntas o ítems (positivos y negativos), agrupados en los factores: (a) Significación de la Tarea, (b) Condiciones de Trabajo, (c) Reconocimiento Personal y/o Social, y (d) Beneficios. Para desempeño laboral se ha considerado el cuestionario de Mamani (2016) realizado un estudio en la instrucción financiera Mibanco de la ciudad de Puno tiene tres dimensiones, talento humano, factores internos, y la dimensión de evaluación con un total de 19 preguntas. En esta investigación se concluyó que la satisfacción del personal tiene un fuerte impacto en el desempeño laboral, siendo el reconocimiento de los trabajadores un pilar fundamental para que se incremente la variable mencionada.

Picón (2015), en su tesis nominada como “Propuesta de mejora del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del banco de crédito - oficina principal - Chiclayo. Periodo junio - julio 2014”, con el objetivo de identificar los puntos fuertes y de mejora sobre la satisfacción laboral, teniendo como muestra a 65 trabajadores del banco y realizando un tipo de estudio mixto, pues es un estudio cualitativo y cuantitativo; el diseño del estudio es descriptivo, pues en la presente tesis se ha descrito y analizado los datos obtenidos a través de un conjunto de métodos y técnicas para recopilar, organizar e interpretar la información con el fin de describirlos y desarrollar generalizaciones válidas. Los resultados llevaron a formular varias propuestas de mejora, dentro de las cuales son: formar tanto trabajadores como directivos en el desarrollo de habilidades sociales, que busque mejorar la interrelación entre ellos, así como en liderazgo efectivo para la alta gerencia y mandos medios, de tal manera que los trabajadores perciban complacencia por los resultados de su trabajo y a su vez se sientan realizados como personas y generar mejores programas de reconocimiento del trabajador, que desarrollen altos niveles de involucramiento y compromiso con la organización. De tal manera, se pueda incrementar la satisfacción de los colaboradores y aumentar los beneficios que daría tener a todos contentos.

Hi (2016) indica en su estudio “La satisfacción laboral de los trabajadores del banco de la nación, cono norte, 2015”, siendo su objetivo identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del Cono Norte en el año 2015, así como de la satisfacción intrínseca y extrínseca, utilizando para ello el diseño no experimental y transversal. La población estuvo conformada por 175 trabajadores del Banco de la Nación del cono norte y la muestra estuvo conformada por 120

trabajadores, determinado por un muestreo aleatorio simple. Llegando a la conclusión que los trabajadores del Banco de la Nación del cono norte se encuentran satisfechos, y contar con ese nivel de satisfacción presentado por los trabajadores significa que han logrado un cumplimiento de sus expectativas, pero presentan una relativa insatisfacción respecto al ambiente y relaciones laborales.

Vilca (2016) señala en su investigación denominada como “Clima Organizacional, el estrés y la Satisfacción Laboral de los colaboradores en la agencia 2 Juliaca del Banco de la Nación periodo 2015”, persiguiendo como objetivo determinar la incidencia existente del clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores; es también proponer lineamientos que ayuden a disminuir el estrés laboral y que permita aumentar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en la agencia 2 de Juliaca del Banco de la Nación periodo 2015. La metodología utilizada es el método científico inductivo – deductivo, el diseño es no experimental-transaccional o transversal, y el tipo es descriptivo; las técnicas utilizadas son: la observación y la encuesta con tres instrumentos. Obteniendo como conclusión que el clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores el nivel de estrés de los colaboradores en una organización; comportamiento éste que ocasiona la productividad de la institución a través de un desempeño laboral eficiente y eficaz. Además, señala que el Clima organizacional juega un papel importante para el logro de una mayor eficiencia y eficacia en la institución y el nivel de satisfacción laboral, pues este determina la forma en que un colaborador percibe su ambiente laboral, su rendimiento, su productividad, su satisfacción laboral en todo momento; y que el nivel de estrés en la institución es un factor muy importante que afecta directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores.

4.2. Bases teórico científicas

Modelos de Satisfacción Laboral:

Locke (1976) definió la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como la respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo. De manera simple, se

puede decir que es el nivel de felicidad que tienen los trabajadores con respecto a su trabajo.

Así mismo, identificó 9 facetas:

- Satisfacción con el trabajo: Que significa el amor de la actividad, interés personal, amor de logro (cumpliendo estándares de excelencia) y reto mental, participando de su mente, creciendo, aprendiendo nuevas cosas, sin que por ello te aburres.
- Satisfacción con el sueldo: Se refiere a que si la remuneración es fijada por una feria de método o procedimiento (Justicia procedimental), sobre si el salario es justo (justicia distributiva) y si se paga lo adecuado.
- Satisfacción con las promociones: Se refiere a las oportunidades para el crecimiento y proceso justo de este.
- Satisfacción con el reconocimiento: Se refiere a los halagos por la realización del trabajo, los créditos por el trabajo realizado y las críticas.
- Satisfacción con los Beneficios: Se refiere a las pensiones, seguros médicos, permisos y vacaciones.
- Satisfacción con las condiciones de trabajo: Se refiere al horario, los descansos, la composición física del lugar de trabajo, la ventilación o la temperatura.
- Satisfacción con la Supervisión: Se refiere a que se puede confiar en la competencia, la integridad y la buena voluntad del supervisor o jefe inmediato, además de si es considerado y respetuoso con los trabajadores.
- Satisfacción con los compañeros: Se refiere a que si les agrada trabajar con sus compañeros, si son competentes y si reciben apoyo de estos.
- Satisfacción con la organización y dirección: Se refiere a las políticas de beneficios y salarios de la organización.

Para Spector (1999) La satisfacción laboral es simplemente cómo se sienten las personas acerca de sus trabajos y los diferentes aspectos de sus trabajos. Es la medida en que a las personas les gusta (satisfacción) o disgustan (insatisfacción) sus trabajos. Como generalmente se evalúa, la satisfacción laboral es una variable actitudinal. En el pasado, algunos investigadores abordaron la satisfacción laboral desde la perspectiva de la satisfacción de las necesidades, es decir, si el trabajo satisfacía o no las necesidades físicas y psicológicas del empleado para las cosas proporcionadas por el trabajo, como la paga (por

ejemplo, Porter, 1962; Lobo, 1970). Sin embargo, este enfoque no ha sido enfatizado porque hoy en día la mayoría de los investigadores tienden a centrar la atención en los procesos cognitivos en lugar de en las necesidades subyacentes. La perspectiva actitudinal se ha convertido en la predominante en el estudio de la satisfacción laboral.

Según Spector (1999) La satisfacción laboral puede considerarse como un sentimiento global sobre el trabajo o como una constelación de actitudes relacionada con varios aspectos o facetas del trabajo. El enfoque global se usa cuando la actitud general o de fondo es de interés, por ejemplo, si uno desea determinar los efectos de que a las personas les guste o les disguste trabajos. La mayor parte de la investigación que analizaremos evaluará la satisfacción laboral global en relación con otras variables de interés. El enfoque de facetas se utiliza para averiguar qué partes del trabajo producen satisfacción o insatisfacción. Esto puede ser muy útil para las organizaciones que desean identificar áreas de insatisfacción que pueden mejorar. A veces, ambos enfoques pueden utilizarse para obtener una imagen completa de la satisfacción laboral de los empleados.

Tabla 1.

Facetas comunes de satisfacción laboral

Facetas comunes de satisfacción laboral
Apreciación
Comunicación
Compañeros de trabajo
Beneficios marginales
Condiciones de trabajo
Naturaleza del propio trabajo.
Organización misma
Políticas y procedimientos de la organización.
Paga
Crecimiento personal
Oportunidades de promoción
Reconocimiento
Seguridad
Supervisión

Fuente: Elaboración propia

Una faceta de satisfacción laboral puede estar relacionada con cualquier aspecto o parte de un trabajo. Las facetas evaluadas con frecuencia incluyen recompensas como la paga o los beneficios complementarios, otras personas como compañeros de trabajo o

supervisores, la naturaleza del trabajo en sí y la organización en sí. La Tabla 1 contiene facetas que se pueden encontrar en algunos de los instrumentos de satisfacción laboral más populares. A veces, las organizaciones estarán interesadas en facetas muy específicas que no se encuentran en una escala existente, como la satisfacción con políticas o prácticas particulares exclusivas de esa organización.

No solo las personas difieren en su satisfacción a través de las facetas, sino que las facetas solo están relacionadas entre sí de forma modesta. La Tabla 2 contiene intercorrelaciones entre las nueve facetas de la Encuesta de satisfacción del trabajo o JSS (Spector, 1985), que es una de las muchas escalas existentes. Como puede verse, las correlaciones entre las facetas tienden a ser bastante pequeñas. Este patrón de resultados es una evidencia convincente de que las personas tienen sentimientos claramente diferentes sobre las diversas facetas del trabajo. Tienden a no tener sentimientos globales que produzcan el mismo nivel de satisfacción con cada aspecto laboral.

Tabla 2.

Intercorrelaciones entre subescalas JSS

	1	2	3	4	5	6	7	8
1 Pay								
2 Promotion	.53							
3 Supervision	.19	.25						
4 Benefits	.45	.36	.10					
5 Contingent rewards	.54	.58	.46	.38				
6 Operating procedures	.31	.31	.17	.29	.46			
7 Coworkers	.19	.23	.42	.16	.39	.22		
8 Nature of work	.25	.32	.31	.20	.47	.30	.32	
9 Communication	.40	.45	.39	.30	.59	.44	.42	.43

SOURCE: Spector (1985).

NOTE: $n = 3027$. All correlations are significant at $p < .001$.

Siendo conceptualizadas cada faceta:

- Paga: Satisfacción con los sueldos y aumentos de sueldos.
- Promoción: Satisfacción con las oportunidades de promoción.
- Supervisión: Satisfacción con el supervisor inmediato de la persona.

- Beneficios: Satisfacción con los beneficios complementarios (un buen seguro de salud, estabilidad laboral, oportunidad de aprender nuevas habilidades, tomar vacaciones por semana o más durante un año, horarios flexibles).
- Recompensas: Satisfacción con las recompensas (no necesariamente monetarias) otorgadas por un buen desempeño.
- Procedimientos de operación: Satisfacción con las normas y procedimientos.
- Compañeros de Trabajo: Satisfacción con los compañeros de trabajo.
- Naturaleza del trabajo: Satisfacción con el tipo de trabajo realizado.
- Comunicación: Satisfacción con la comunicación dentro de la organización.

En resumen, para poder determinar el nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores dentro de una organización, es fundamental evaluar cada faceta, con la finalidad de lograr determinar el nivel individual de estas, otorgando las herramientas y/o conocimientos necesarios de los puntos más débiles o fuertes que perciben los colaboradores, y así dar solución o propuestas de mejora a las insatisfacciones encontradas.

Conceptos de satisfacción laboral:

Según Flores, R. (2001) la Satisfacción Laboral se refiere a la forma como se siente la persona en el trabajo. Involucra diversos aspectos, como salario, estilo de supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc... ¿Por qué es importante conocer el grado en que las personas se sienten satisfechas con su trabajo? Definitivamente, hay un creciente interés de las empresas por saber cómo está en un momento dado la moral de sus trabajadores, es decir, el promedio de la satisfacción de todos sus integrantes. Finalmente, el nivel de satisfacción en el trabajo afecta el comportamiento laboral de los individuos, particularmente la rotación y el ausentismo.

Para Robbins, S. & Judge, T. (2013) la Satisfacción Laboral es el sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo, que resulta de la evaluación de las características de este. Esto requiere la interrelación entre compañeros y jefes, así como seguir las reglas y políticas organizacionales, cumplir estándares de desempeño, vivir en condiciones laborales que con frecuencia son menos que ideales y cuestiones por el estilo.

La insatisfacción laboral genera 3 grandes consecuencias:

- Ausentismo: Se manifiesta mediante “enfermedades”, “problemas familiares”, etc. Este fenómeno organizacional causa altísimos costos a la empresa. Este hace que se incurra en mayores gastos médicos, baja de productividad, incremento en costos por personal de reemplazo, etcétera. (Flores, R., 2001).

- Rotación: La correlación entre rotación e insatisfacción es imperfecta radica en el proceso que se da después que se experimenta la insatisfacción. Este proceso del retiro del trabajo y búsqueda de uno nuevo presenta la siguiente secuencia. Cuando la persona se siente insatisfecha comienza a examinar la posibilidad de retirarse. Analiza la situación del mercado, sus posibilidades de conseguir un empleo mejor, etc. Después inicia la búsqueda de alternativas. Al encontrar una mejor, la evalúa, y si todo sale bien, toma la decisión de retirarse.

Los costos de la rotación crecen significativamente a medida que los trabajadores son más calificados o de mayor nivel jerárquico. (Flores, R., 2001).

- Salud de la persona: Como lo señala Johns (1988:134) citando a (Flores, R., 2001), diferentes estudios han concluido que los trabajadores que describen su trabajo como insatisfactorio tienden a sufrir múltiples síntomas y enfermedades físicas, desde dolores de cabeza hasta problemas cardíacos.

Para Flores, R., 2001, la importancia de la satisfacción laboral se debe a: 1) Se pasa gran parte de la vida trabajando; 2) El nivel de satisfacción laboral impacta en otros aspectos de la vida (ámbito familiar, vecinal y comunitario); y, 3) El nivel de satisfacción de cada individuo afecta el comportamiento laboral de otros individuos (rotación y ausentismo).

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

El Enfoque de la investigación fue Cuantitativo, debido a que se midió la variable: satisfacción laboral, según Bernal (2006) este enfoque se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. De tal manera se analizó en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán la variable ya mencionada. Además de ello, existió una relación numérica de

la variable: Satisfacción Laboral con las dimensiones: Salario, Promoción, Supervisión, Beneficios Recibidos, Recompensas, Procedimientos de operación, Compañeros de Trabajo, Naturaleza de trabajo y Comunicación del tema de investigación.

El tipo de Investigación fue Aplicada, porque depende de conocimientos pasados (teorías, instrumentos comprobados, definiciones de libros) para generar nuevos conocimientos según Sampieri (2010). La investigación fue de tipo aplicada porque se basó en determinar el nivel de satisfacción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán.

La investigación fue Descriptiva, porque reseña rasgos, cualidades o atributos de la Población objeto de estudio según Bernal (2006) porque su objetivo fue explicar la situación actual de la satisfacción laboral de los colaboradores en la cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, 2019, sin ahondar o centrarse en las razones por las que se produce un determinado fenómeno.

3.2. Diseño de investigación

El diseño utilizado fue No Experimental y Transversal, como señala Bernal (2006) estos estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos, y además, se centra en analizar el nivel o estado de una o diversas variables en un único punto en el tiempo. Por tanto la investigación se realizó en el periodo de marzo – junio del 2019.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población estuvo constituida por los 30 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, incluyendo el personal de limpieza, seguridad y todas las áreas de la organización: plataforma, operaciones y créditos, etc.

La muestra fue No Probabilística, debido a que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con características del investigador o del que hace la muestra, según Sampieri (2010). En este caso se utilizó

toda la población, es decir los 30 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán.

El tipo de muestreo utilizado fue No Probabilístico – Por Conveniencia, como ejemplifica Espinoza (2016) Es la muestra que está disponible en el tiempo o periodo de investigación, ejemplo: Todos los pacientes que asistan a una clínica en particular cierto día, semana, pueden ser requeridos para participar. De tal manera se seleccionó a todos los trabajadores que asistieron a sus labores y que actualmente trabajan en la Cooperativa de ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán.

3.4.Criterios de selección

Se consideró a todos los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, en Chiclayo, sin excepción, es decir a todas las áreas de: plataforma, operaciones y créditos, etc.

3.5.Operacionalización de variables

Tabla 3.

Operacionalización de Variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	PREGUNTAS	TECNICA	INSTRUMENTO
Satisfacción laboral. - Spector (1999) la define como un sentimiento global sobre el trabajo o como una constelación de actitudes relacionada con varios aspectos o facetas del trabajo. El enfoque global se usa cuando la actitud general o de fondo es de interés, por ejemplo, si uno desea determinar los efectos de que a las personas les guste o les disguste los trabajos	SALARIO	Pago otorgado por el trabajo realizado, que sea justo y congruente con la valorización del mismo, oportunidad de aumento salarial.	1,10,19,28	ENCUESTA	CUESTIONARIO
	PROMOCIÓN	Oportunidades y frecuencia de ascenso y de progreso.	2,11,20,33		
	SUPERVISIÓN	Aceptación del jefe, reconocimiento de ser competente, trato justo, atención en sentimientos de sus subordinados	3,12,21,30		
	BENEFICIOS RECIBIDOS	Otorgamiento equitativo de bonos de despensa, premios de asistencia y puntualidad, prestaciones y otros.	4,13,22,29		
	RECOMPENSAS	Aprecio, reconocimiento y recompensas por el buen trabajo	5,14,23,32		
	PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN	Políticas, reglas y procedimientos operativos.	6,15,24,31		
	COMPAÑEROS DE TRABAJO	Relación con las personas con quienes trabaja	7,16,25,34		
	NATURALEZA DEL TRABAJO	Significado, gusto y orgullo por el trabajo que se realiza.	8,17,27,35		
	COMUNICACIÓN	Formas de Comunicación establecidas dentro de la organización, con directivos, jefes y compañeros	9,18,26,36		

Fuente: Elaboración propia

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se aplicó para la recolección de datos fue la encuesta, la cual fue completada por 30 trabajadores, un tiempo de 15 minutos en promedio.

Para la variable satisfacción laboral se utilizó como instrumento el cuestionario “Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey”, elaborado por Spector (1985) que forma como fundamento principal de la teoría elegida para la investigación, a continuación se describe el ya nombrado, mencionando inicialmente su estructura y luego sus características psicométricas, el instrumento en mención utiliza la escala de Likert muy de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, y tiene 36 preguntas o ítems (positivos y negativos, aunque para no generar ambigüedad se reformuló a todos positivos), agrupados en las dimensiones: (a) Salario, (b) Promoción, (c) Supervisión, (d) Beneficios Recibidos, (e) Recompensas, (f) Procedimientos de Operación, (g) Compañeros de Trabajo, (h) Naturaleza de Trabajo y (i) Comunicación. El análisis de fiabilidad del cuestionario arroja un coeficiente de alpha de Cronbach elevado para la escala de satisfacción laboral con 0.947 (tabla 4), así mismo se realizó el análisis de fiabilidad por cada dimensión (Anexo 5 al Anexo 13), obteniendo en su mayoría resultados respetables por encima de 0.7 (tabla 5). Una vez tabulados los datos, para determinar la validez del constructo se realizó el tratamiento estadístico que consistió en calcular la Varianza Total Explicada la cuál explicó un porcentaje de 84.84 % (tabla 6) sobrepasando el mínimo aceptado de 50 %, además en el análisis de comunalidades no bajan de 0.7 como se observa en la tabla 7, siendo estos dos resultados para poblaciones pequeñas. Se llegó a los resultados usando el programa SSPS (versión 25.0).

Tabla 4.

Operacionalización de Variables

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.947	36

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5.

Confiabilidad de Variable y dimensiones

Variable	Dimensión	Alfa de Cronbach	Apreciación
Satisfacción Laboral	Salario	0.731	Respetable
	Promoción	0.807	Muy respetable
	Supervisión	0.937	Elevada
	Beneficios Recibidos	0.741	Respetable
	Recompensas	0.85	Muy respetable
	Procedimientos	0.64	Mínimamente aceptable
	Compañeros de Trabajo	0.948	Elevada
	Naturaleza de Trabajo	0.715	Respetable
	Comunicación	0.657	Mínimamente aceptable

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6.

Varianza Total Explicada

Componente	Varianza total explicada								
	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	14.158	39.328	39.328	14.158	39.328	39.328	9.048	25.135	25.135
2	4.351	12.087	51.415	4.351	12.087	51.415	5.475	15.208	40.343
3	2.953	8.204	59.619	2.953	8.204	59.619	3.285	9.124	49.467
4	2.347	6.52	66.139	2.347	6.52	66.139	2.917	8.103	57.569
5	2.116	5.879	72.017	2.116	5.879	72.017	2.674	7.428	64.998
6	1.754	4.873	76.89	1.754	4.873	76.89	2.559	7.108	72.105
7	1.503	4.175	81.065	1.503	4.175	81.065	2.457	6.826	78.931
8	1.288	3.577	84.642	1.288	3.577	84.642	2.056	5.711	84.642

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7.
Comunalidades

Comunalidades		
	Inicial	Extracción
Beneficios 1	1.000	0.769
Beneficios2	1.000	0.713
Beneficios3	1.000	0.882
Beneficios4	1.000	0.873
Compa1	1.000	0.889
Compa2	1.000	0.890
Compa3	1.000	0.859
Compa4	1.000	0.822
Comu1	1.000	0.738
Comu2	1.000	0.676
Comu3	1.000	0.855
Comu4	1.000	0.906
Natura1	1.000	0.695
Natura2	1.000	0.846
Natura3	1.000	0.911
Natura4	1.000	0.920
Procedi1	1.000	0.896
Procedi2	1.000	0.815
Procedi3	1.000	0.837
Procedi4	1.000	0.858
Promoción1	1.000	0.899
Promoción2	1.000	0.746
Promoción3	1.000	0.894
Promoción4	1.000	0.856
Recompén1	1.000	0.880
Recompén2	1.000	0.910
Recompén3	1.000	0.800
Recompén4	1.000	0.963
Salario1	1.000	0.707
Salario2	1.000	0.868
Salario3	1.000	0.875
Salario4	1.000	0.839
Supervisión1	1.000	0.928
Supervisión2	1.000	0.899
Supervisión3	1.000	0.870
Supervisión4	1.000	0.887
Método de extracción: análisis de componentes principales.		

Fuente: Elaboración propia

3.7.Procedimientos

La encuesta se aplicó en la sala de reuniones, debidamente autorizada por el representante legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán agencia Chiclayo, para lo cual se dispuso de las condiciones para ejecutar el instrumento a los trabajadores de cada área, las que fueron: plataforma, operaciones, créditos, seguridad y limpieza; permitiendo la comunicación visual entre todos.

La encuesta fue con fines académicos y totalmente anónimos.

3.8.Plan de procesamiento y análisis de datos

La totalidad de las encuestas, se procesaron de manera manual en el programa Microsoft Excel, para poder determinar el nivel de confiabilidad de la encuesta y su validación, se ingresaron los datos al programa SPSS versión 25, realizando el alfa de cronbach, para luego, con ayuda del asesor validar la encuesta mediante las pruebas KMO, de varianza total explicada y Comunalidades, además de ello, se utilizó el programa SPSS para poder encontrar la correlación entre las dimensiones de la variable, así obteniendo los resultados necesarios para continuar con la siguiente fase, y así poder dar respuesta al objetivo general y objetivos específicos.

3.9.Consideraciones éticas

Puntualizando el mantenimiento de la confidencialidad de lo que se llenase, recordando que el investigador tiene la responsabilidad de mantener el anonimato y confidencialidad de lo expresado por los participantes.

3.10. Matriz de consistencia

Tabla 8.

Matriz de Consistencia

TITULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBEJTIVOS	VARIABLE	METODOLOGIA						
				TIPO/NIVEL	DISEÑO	POBLACION	MUESTRA	MUESTREO	TECNICA	INSTRUMENTO
SATISFACCIÓN LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTO CRISTO DE BAGAZÁN- AGENCIA CHICLAYO	¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán,, Chiclayo 2019?	General: Determinar el Nivel de Satisfacción Laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán. Agencia	Satisfacción laboral	Tipo: aplicada	No experimental - transversal	Todos los trabajadores de Coop SCB	No Probabilística	No Probabilístico por conveniencia	Encuesta	Cuestionario
		Específicos: Determinar el Nivel de Satisfacción laboral en la dimensiones Salario, Promoción, Supervisión, Beneficios Recibidos, Recompensas, Procedimientos de Operación, Compañeros de Trabajo, Naturaleza de Trabajo y Comunicación.		Nivel Descriptiva / Enfoque Cuantitativo						
		Determinar la existencia de correlación entre las dimensiones								
		Determinar determinar la existencia diferencia significativa de medias de los factores Sociodemográficos en relación a las Dimensiones de Satisfacción Laboral								

IV. Resultados y discusión

4.1. Determinación del nivel de satisfacción laboral con la dimensión Salario

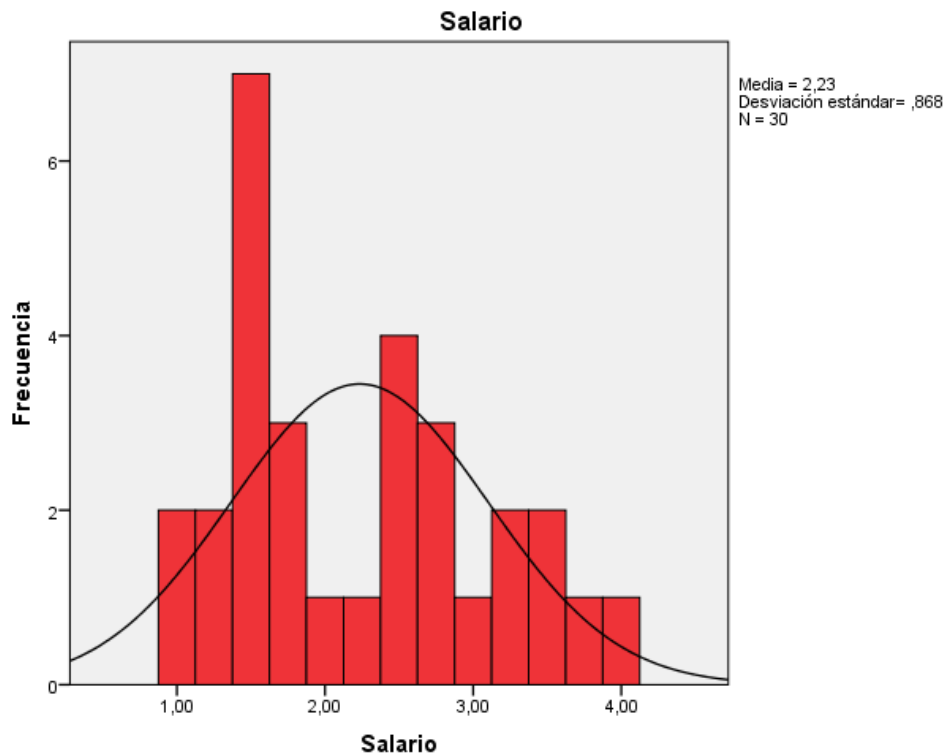


Figura N° 1. Histograma de Salario
Fuente: Elaboración propia

En esta imagen se observa claramente una media de 2.23 en la dimensión salario, donde la gran mayoría de los trabajadores señalan que no están a gusto con su nivel salarial, lo cual puede estar generando un malestar entre ellos que los puede obligar a buscar mejores opciones.

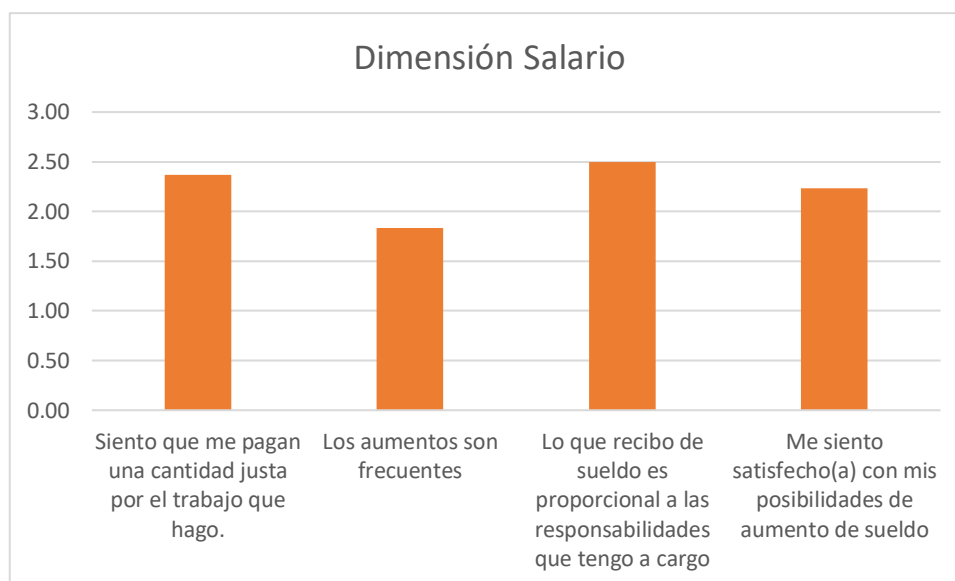


Figura N° 2. Dimensión Salario

Fuente: Elaboración propia

En la dimensión Salario la mayor insatisfacción se encuentra en el ítem que indica que los aumentos son frecuentes (pregunta n° 11), al analizar los datos se describe que no hay aumentos frecuentes en la empresa.

*Tabla 9.
Percentiles Salario*

Nivel	Percentiles	Salario
Bajo	0,33	Hasta 1,5
Medio	0,67	>1,5 a2,67
Alto	0,99	> 2,67

Fuente: Elaboración propia

Según Spector (1999) la dimensión salario se refiere a la satisfacción con los sueldos y aumentos de estos, y Locke (1976) esta dimensión se refiere a que si la remuneración es fijada por una feria de método o procedimiento (Justicia procedimental), sobre si el salarios es justo (justicia distributiva) y si se paga lo adecuado. Para complementar a ello, en la investigación de Picón (2015) concluye que un poco menos de la mitad de trabajadores sienten que su sueldo tiene una regular relación con respecto a su trabajo, lo cual no es malo, pero si se quiere seguir creciendo en un mercado como el chiclayano, se necesita que el personal sienta que se les paga por lo menos en relación al trabajo realizado. Asimismo, se ve que un alto porcentaje de trabajadores considera que su remuneración está entre aceptable y no aceptable, es

decir que se encuentra en el límite para generar satisfacción, lo cual se explica por el hecho de percibir que su sueldo simplemente les alcanza para satisfacer sus necesidades básicas personales y familiares, generando en ellos una sensación de no cobertura de sus expectativas económicas. Esto coincide con la investigación realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, debido a que los trabajadores perciben que no se está satisfaciendo sus expectativas en cuanto a su sueldo, obteniendo un nivel de satisfacción media con una baja tendencia a ser percibida como alta, como se ve reflejado en los percentiles (tabla 9).

Por tanto, se puede determinar que los trabajadores se sienten poco satisfechos con el sueldo ganado, siendo uno de los principales detonantes de esto, que la gran mayoría está disconforme con los aumentos de sueldo, sintiendo que no hay suficientes aumentos salariales, debido a que los sueldos se encuentran estancados; además de ello, los trabajadores demuestran una cierta indiferencia con respecto a su sueldo está de acorde con las responsabilidades otorgadas por parte de la empresa. Pero aun así, no puede ser determinante para que los trabajadores se encuentren satisfechos en relación a la dimensión Salario.

4.2. Determinación el nivel de satisfacción laboral con la dimensión Promoción

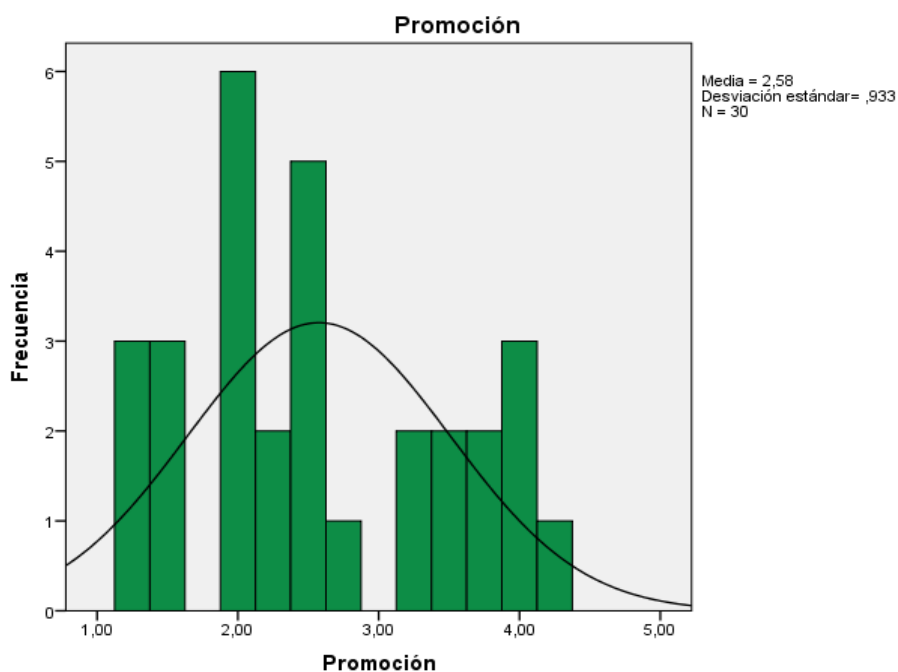


Figura N° 3. Histograma de Promoción
Fuente: Elaboración propia

En la Dimensión Promoción se describe una media de 2.58, donde la mayoría de trabajadores perciben que no existe muchos ascensos y recategorizaciones en sus debidos puestos de trabajo.



Figura N° 4. Dimensión Promoción

Fuente: Elaboración propia

Esta imagen explica que un promedio de 2.73 de trabajadores perciben que haciendo bien su trabajo tiene oportunidades de promoción, pero en contraste a eso, existe trabajadores que se encuentran insatisfechos con las oportunidades de crecimiento dentro de la organización, en promedio 2,43, originando la baja de satisfacción de esta dimensión.

Tabla 10.

Percentiles Promoción

Nivel	Percentiles	Promoción
Bajo	0,33	Hasta 2,0
		>2,0 a
Medio	0,67	3,08
Alto	0,99	> 3,08

Fuente: Elaboración propia

Según Locke (1976) la dimensión Promoción se refiere a las oportunidades para el crecimiento y proceso justo de este; de la misma manera Spector (1999) que es la satisfacción con las oportunidades de promoción. De tal forma en la investigación de Peña, Díaz y Carrillo (2015) menciona que los trabajadores consideran este factor determinante para su satisfacción laboral, ya que la formación puede ir destinada a

lograr un mejor puesto dentro de la organización. Esto tiene una vasta relación con la investigación realizada, debido a que los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán se sienten poco satisfechos con sus oportunidades de crecimiento dentro de la organización, generando malestar y frustración porque sus esfuerzos no se ven recompensados, según lo indica la tabla 10. Obteniendo un nivel de satisfacción media con una baja tendencia a ser percibida como alta.

Por ende, se puede determinar que esta dimensión los trabajadores se sienten poco satisfechos con sus posibilidades de promoción, siendo una causa principal, que la gran mayoría está insatisfecho con los ascensos o crecimiento dentro de la organización, sintiendo que están estancados en el puesto; además de ello, esto se puede relacionar con la variable anterior salario, percibiendo que no ascienden y por ende no le incrementan el mismo.

4.3. Determinación del nivel de satisfacción laboral frente a la dimensión Supervisión

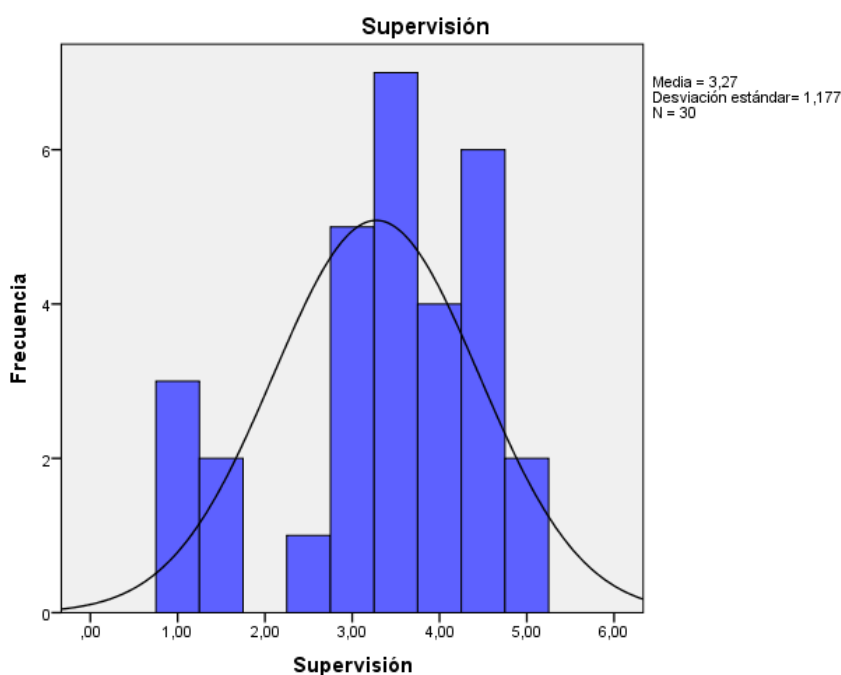


Figura N° 5. Histograma de supervisión

Fuente: Elaboración propia

La dimensión supervisión se encuentra por encima de la media, con un indicador de 3.27, lo cual demuestra que los trabajadores son indiferentes con el nivel de liderazgo con respecto a su jefe inmediato, en este caso la administradora de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán en la agencia de Chiclayo.

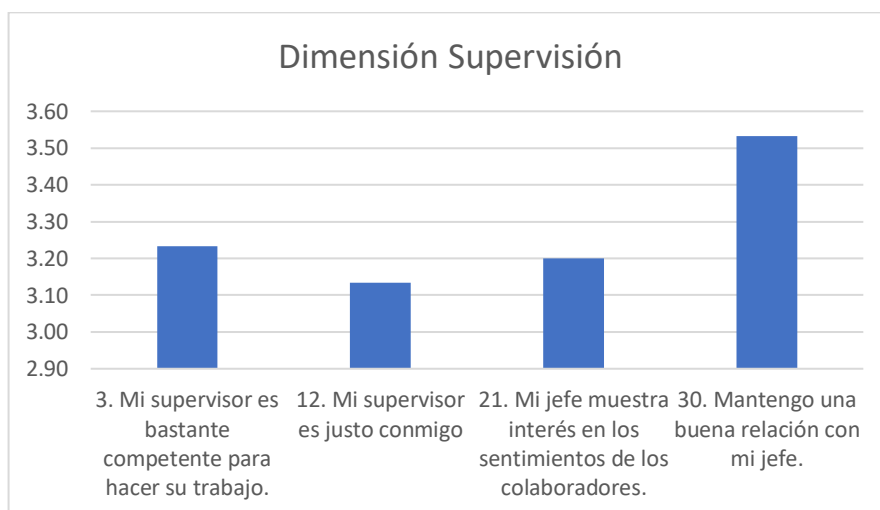


Figura N° 6. Dimensión Supervisión

Fuente: Elaboración propia

En esta dimensión todos los trabajadores respondieron en promedio por encima de 3 puntos por ítem, lo cual refleja que se sienten indiferentes con el nivel de liderazgo y empatía mostrada por su Administradora de Agencia, se podría decir que no influye positiva o negativamente en su trabajo.

Tabla 11.

Percentiles Supervisión

Nivel	Percentiles	Supervisión
Bajo	0,33	Hasta 3
Medio	0,67	>3 a 4,0
Alto	0,99	> 4,00

Fuente: Elaboración propia

Para Locke (1976) la dimensión supervisión se refiere a que se puede confiar en la competencia, la integridad y la buena voluntad del supervisor o jefe inmediato, además de si es considerado y respetuoso con los trabajadores; sin embargo para Spector (1999) es la satisfacción con el supervisor inmediato de la persona. Esto se ve reflejado en la investigación de Picón (2015), que llega a la conclusión que es

necesario que la relación de los trabajadores con sus jefes, supervisores y directivos sea la óptima, por lo tanto se necesita generar programas de formación para el desarrollo de habilidades sociales, que van desde empatía, congruencia, comunicación efectiva hasta la formación y dirección de equipos de trabajo eficientes para todos dentro de la institución, haciendo hincapié que es de vital importancia la participación en este proceso de trabajadores, mandos medio y directivos. De igual forma, a manera de reforzamiento, se propone implementar programas y procesos de coaching para los jefes, supervisores y directivos de la organización, de tal manera que se desarrollen en todos ellos habilidades de un líder transformacional y efectivo, que se preocupe por la formación y el desarrollo de sus colaboradores, primero a nivel personal facilitando la consecución de sus objetivos individuales y segundo, apoyándolos en el logro de los objetivos organizacionales.

Así mismo, Vilca (2016) afirma que el trabajo del jefe inmediato es vital para la agencia ya que sin la coordinación y supervisión de los ya mencionados no sería posible cumplir las metas la agencia. Esto concuerda con esta primera investigación, debido a que los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán se sienten indiferentes a la satisfacción en relación con su jefatura inmediata, en este caso la Administradora de agencia. Además esto se ve reflejado en los percentiles (tabla 11) que muestra una satisfacción media con tendencia a la baja.

Por tanto, se puede determinar que los colaboradores están conformes pero no satisfechos en relación a su supervisión, pero como es con tendencia a la baja, la Administradora de agencia o el área de RRHH siempre tienen que estar previendo futuras eventualidades, llevando capacitaciones constantes de liderazgo, coaching, pensando en lo mejor para el trabajador y sus sentimientos, de tal manera que se presume la satisfacción de esta dimensión irá en aumento.

4.4. Determinación del nivel de satisfacción laboral en la dimensión Beneficios recibidos

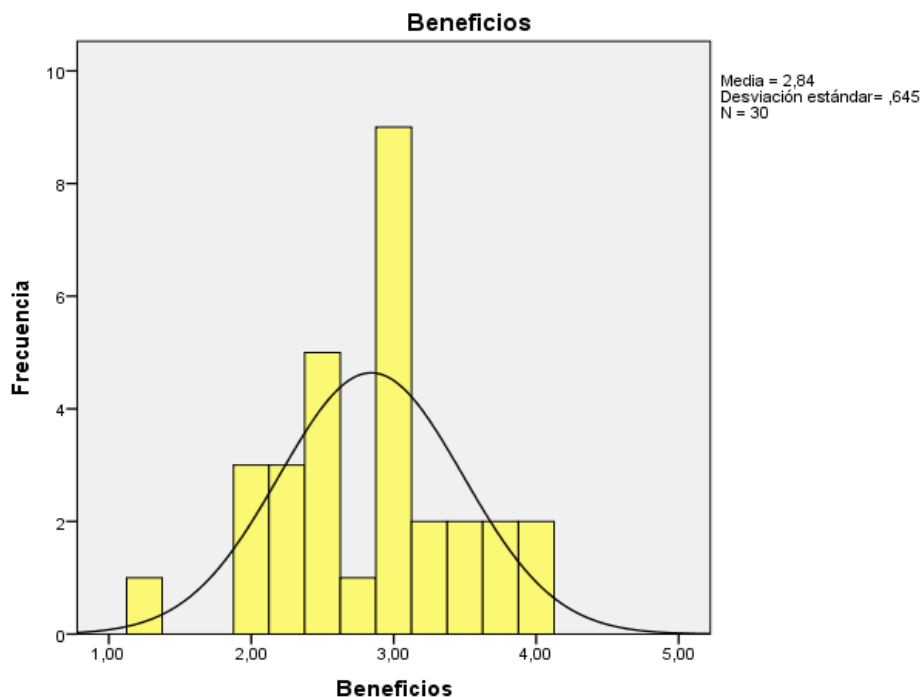


Figura N° 7. Histograma de Beneficios Recibidos

Fuente: Elaboración propia

En la dimensión Beneficios Recibidos se puede describir claramente una media de 2.84, donde la gran mayoría de los trabajadores señalan que no están a gusto con los beneficios recibidos pero con una leve tendencia a subir, lo cual si no se mejora puede generar insatisfacción entre ellos, que los puede obligar a buscar mejores opciones.

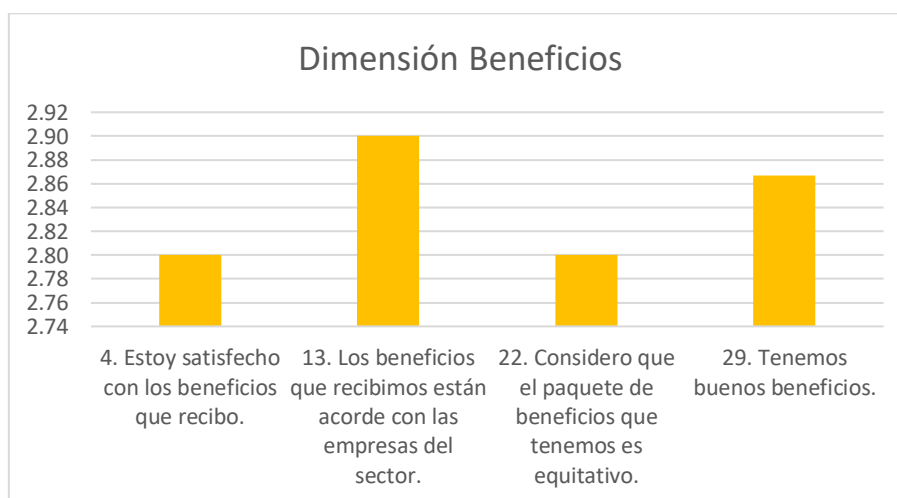


Figura N° 8. Dimensión Beneficios recibidos

Fuente: Elaboración propia

La mayor insatisfacción se origina debido a que los trabajadores sienten que los beneficios que les brinda la empresa sean los más justos para ellos, en promedio de 2.8, esto indica que los trabajadores sienten que sus beneficios recibidos (EPS, permisos, entre otros) no son lo suficiente para cubrir sus necesidades.

Tabla 12.
Percentiles

Nivel	Percentiles	Beneficios
Bajo	0,33	Hasta 2,5
Medio	0,67	>2,5 a 3
Alto	0,99	> 3

Fuente: Elaboración propia

Para Spector (1999) la Dimensión de Beneficios Recibidos es la satisfacción con los beneficios complementarios (un buen seguro de salud, estabilidad laboral, oportunidad de aprender nuevas habilidades, tomar vacaciones por semana o más durante un año, horarios flexibles); para Locke (1969) esta dimensión se refiere a las pensiones, seguros médicos, permisos y vacaciones. Ahondando más en esto, en la investigación realizada por Vilca (2016) determina el 26 % equivalente a 5 colaboradores nos muestra que están insatisfechos con la estabilidad laboral que tienen en la institución, el 16 % equivalente a 3 colaboradores muestran indecisión, el 11 % equivalente a 2 colaboradores se sienten satisfechos y el 47 % equivalente a 9 colaboradores indican que su estabilidad laboral es altamente satisfecho en la institución. El Banco de la Nación por ser una empresa del estado ofrece una estabilidad plena y a la vez no porque existen varias condiciones laborales lo cual pertenece a la LEY 728 LEY DE FOMENTO DEL EMPLEO, a plazo determinado e indeterminado (fulltian y partían). Lo anterior mencionado tiene relación con esta investigación realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, porque si bien es cierto que tienen un satisfacción media con tendencia a alta según se ve reflejado en la tabla 12, hay una gran parte de colaboradores que no sienten esto, debido a que no cuentan con una EPS y sus vacaciones no pueden ser tomadas por partes, generando incomodidad a estos.

Por tanto, se puede describir que los trabajadores perciben que sus beneficios recibidos son medios en comparación a las empresas del sector (CMACS, Financieras y Bancos), siendo uno de los principales detonantes de esto, que la gran mayoría está disconforme con los beneficios recibidos comparándose con los que reciben los trabajadores de las otras entidades, sintiendo que no se cubren sus necesidades debido a que no cuentan con EPS, si la Cooperativa no toma cartas en el asunto, esto puede generar que sus colaboradores estén en miras de entidades que les mejoren los salarios y les otorguen mejores beneficios.

4.5. Determinación el nivel de satisfacción laboral en la dimensión Recompensas

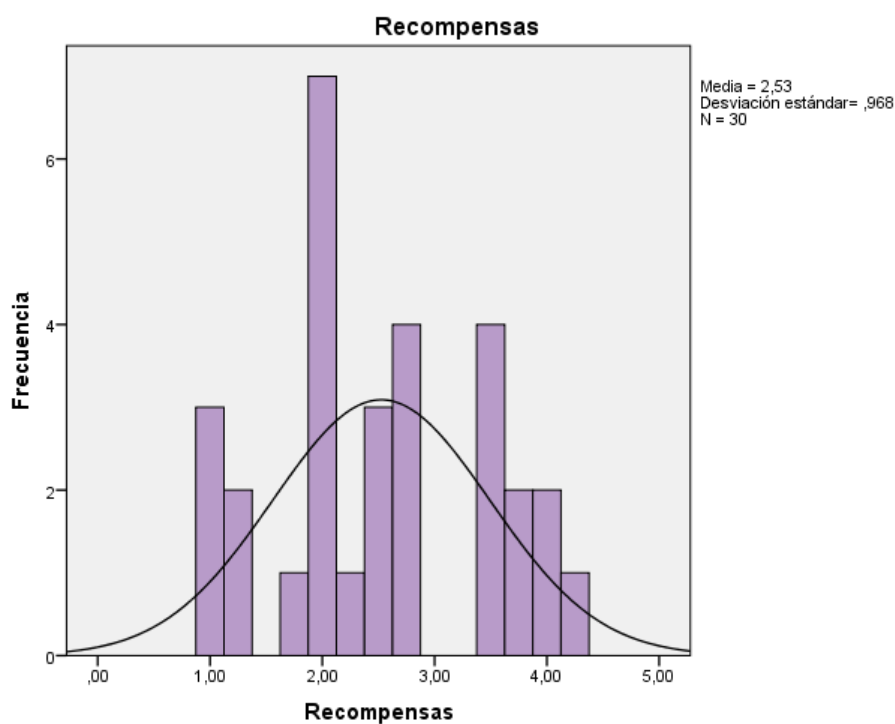


Figura N° 9. Histograma de Rcompensas

Fuente: Elaboración propia

Se muestra con claridad una media de 2.53, donde la gran mayoría de los trabajadores señalan que no están a gusto con sus Recompensas que brinda su organización, en este sentido se refiere netamente al reconocimiento por el buen trabajo realizado, de tal manera, que si la administración no hace nada con respecto a esta dimensión, estará empujando a sus trabajadores a pensar en migrar en otra

empresa financiera/servicios donde se sientan reconocidos tanto internamente como por toda la organización en general.



Figura N° 10. Dimensión Recompensas

Fuente: Elaboración propia

En esta dimensión lo que genera la mayor insatisfacción se encuentra en que los trabajadores al realizar un buen trabajo, ya sea dando más tiempo a la organización o sobrepasando las metas establecidas, no son reconocidos como deben de ser; esto deja claro que los colaboradores aunque hagan un trabajo excepcional no reciben ni siquiera unas felicitaciones en reuniones semanales, al contraste que pasa cuando no llegan a los objetivos, se les está llamando la atención en delante de todos.

Tabla 13.

Percentiles

Nivel	Percentiles	Recompensas
Bajo	0,33	Hasta 2,0
Medio	0,67	>2,0 a 2,75
Alto	0,99	> 2,75

Fuente: Elaboración propia

Para Locke (1976) esta dimensión se refiere a los halagos por la realización del trabajo, los créditos por el trabajo realizado y las críticas por parte de los demás: el mismo puede venir por parte de sus compañeros, el supervisor o la alta gerencia. Mientras que Spector (1999) menciona que es la satisfacción con las recompensas (no necesariamente monetarias) otorgadas por un buen desempeño, es decir la satisfacción

con relación a los reconocimientos de la empresa. Para ello en la investigación de Hi (2016) fundamenta que A través de la comparación de las dimensiones se puede observar que la satisfacción intrínseca posee el porcentaje más elevado en el nivel alto (40.8%), pero también el más alto porcentaje de peor calificación (10%), es decir que factores como el reconocimiento en el trabajo, la posibilidad de ocupar cargos de alta responsabilidad, el aseguramiento de los niveles de logro, alcanzan considerables niveles porcentuales, a comparación de los factores extrínsecos que ya se mencionó como el sueldo, la calificación del personal o las relaciones interpersonales; sin embargo, el lado opuesto obtiene un nivel considerable, por lo que los elementos de la satisfacción intrínseca que poseen peor calificación (por ejemplo, la toma de decisiones dentro del cargo) tienen que ser reformados para no obtener un estancamiento en la satisfacción intrínseca y laboral. Adicional a ello, en la investigación de Cueva y Díaz (2017) concluyen que se encontró que la dimensión de Reconocimiento personal y/o social no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco Tarapoto. Es decir, dentro de la financiera no son justos con otras personas para reconocer el éxito de sus mismos compañeros de trabajo o quizás no se premian o reconocen cuando han alcanzado una meta trazada. Esto coincide con la investigación realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, por motivo que los trabajadores perciben que no se está satisfaciendo sus expectativas en cuanto a las Recompensas o Reconocimiento dentro de la organización, tanto por administración directa, que en este caso es la Administrador de Agencia, hasta por la alta Gerencia, obteniendo un nivel de satisfacción media con una baja tendencia a ser percibida como alta, como se ve reflejado en los percentiles (tabla 13).

Por tanto, se puede determinar que los trabajadores se sienten poco satisfechos con el reconocimiento brindado por la empresa con relación a su buen desempeño dentro de ella, siendo uno de las principales causas de esto, que la gran mayoría está insatisfecha con el reconocimiento que deberían tener al realizar su trabajo, sintiendo que no hay se le valora sus esfuerzos y tiempo invertido en la organización; además de ello, la media de los trabajadores sienten que aunque no son recompensados, su trabajo es apreciado por su jefe inmediato, teniendo concordancia con la Dimensión supervisión, en la que explica que llevan una buena relación con su Administradora de

Agencia. A pesar de esto, no puede ser determinante para que los trabajadores se encuentren totalmente satisfechos.

4.6. Determinación el nivel de satisfacción laboral en la dimensión Procedimientos de operación

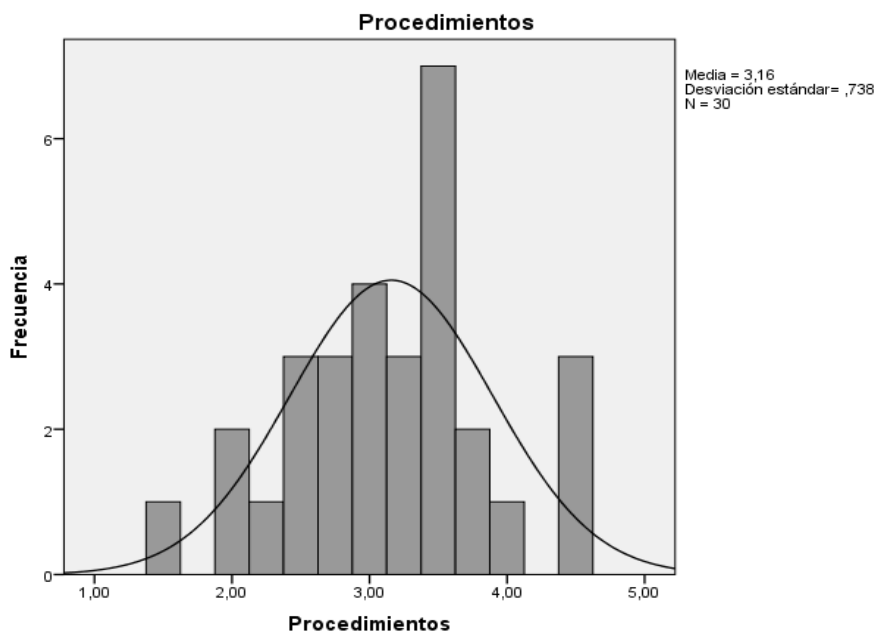


Figura N° 11. Histograma de Procedimiento de Operación
Fuente: Elaboración propia

Según el análisis de los datos obtenidos en la encuesta en la dimensión Procedimientos de operación se obtuvo una media de 3.16, lo cual indica que tanto las políticas como los procedimientos de operación permiten que los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán realicen su trabajo sin tantas trabas.

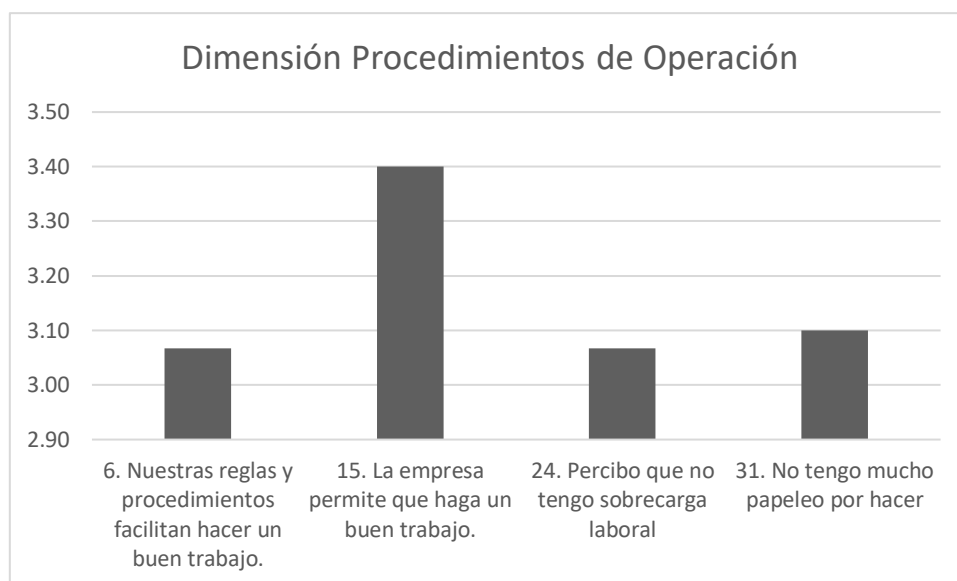


Figura N° 12. Dimensión Procedimientos de Operación

Fuente Elaboración propia

En esta dimensión, según los datos analizados, se intuye que los trabajadores están conformes con respecto a las políticas y procedimientos de la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán, debido a que ellos sienten en promedio de 3.07, que estas les permiten hacer su trabajo de manera eficiente y sin sobrecarga laboral.

*Tabla 14.
Percentiles*

Nivel	Percentiles	Procedimientos
Bajo	0,33	Hasta 2,83
Medio	0,67	>2,83 a 3,5
Alto	0,99	> 3,5

Fuente: Elaboración propia

Spector (1999) indica que la dimensión Procedimientos de operación es la satisfacción con las normas y procedimientos de la organización. De tal manera, en la investigación de Hi (2016) indica que en la administración pública, se caracteriza por tener recursos limitados, reglas, muchas veces, estancadas en el tiempo, y trabajadores no adaptables al cambio (especialmente los de mayor edad y poseen mayor tiempo de servicio), factores que traerá como consecuencia, por ejemplo, el rechazo a la adopción de nuevas herramientas y estrategias que plantean las teorías contemporáneas de la gestión pública. La presencia de reglas informales en la institución disminuye la

satisfacción en los trabajadores, ello se observa en los porcentajes de la pregunta 10 del cuestionario (la productividad como principal herramienta para el escalamiento de posiciones), donde se obtuvo un 19.2% en la opción casi nunca, siendo uno de los porcentajes más elevados del total de preguntas realizadas. En relación a estas ideas, el conjunto de factores presentes en la empresa permite la presencia de cierta insatisfacción, actitud confirmada en las preguntas 20 y 22 (lo beneficioso de trabajar ahí y el orgullo de formar parte de esa empresa), que evidencian claros niveles de insatisfacción media. En contraste a esta investigación, la realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán – agencia Chiclayo, se puede determinar que al ser una empresa privada, cuenta con procedimientos y reglas que siempre se van innovando, promoviendo la seguridad y el mejoramiento de la manera de trabajar, obteniendo una satisfacción de esta dimensión media con una leve tendencia a ser percibida como alta, tal como se detalla en la tabla 14.

Por lo tanto, se puede determinar que los trabajadores se sienten conformes con las políticas y procedimientos que le otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán a los trabajadores permitiéndoles realizar de manera eficiente su trabajo y cuenten con poca carga laboral, como bien reflejan en la encuesta realizada; para los trabajadores el que la empresa les permita realizar bien su trabajo es lo más determinante en esta dimensión, pero no es determinante para que estén completamente satisfechos. Para ello, la organización que ahora viene siendo regulada por la SBS, debe enfocarse en crear procedimientos para facilitar aún más el trabajo de sus trabajadores, reduciendo los posibles cuellos de botella, y además, implementar políticas que faciliten este. Por ende, se presume que al mejorar estos aspectos, los trabajadores pasaran de estar conformes a estar satisfechos con relación a la dimensión Procedimientos de operación.

4.7. Determinación del nivel de satisfacción laboral en la dimensión Compañeros de Trabajo

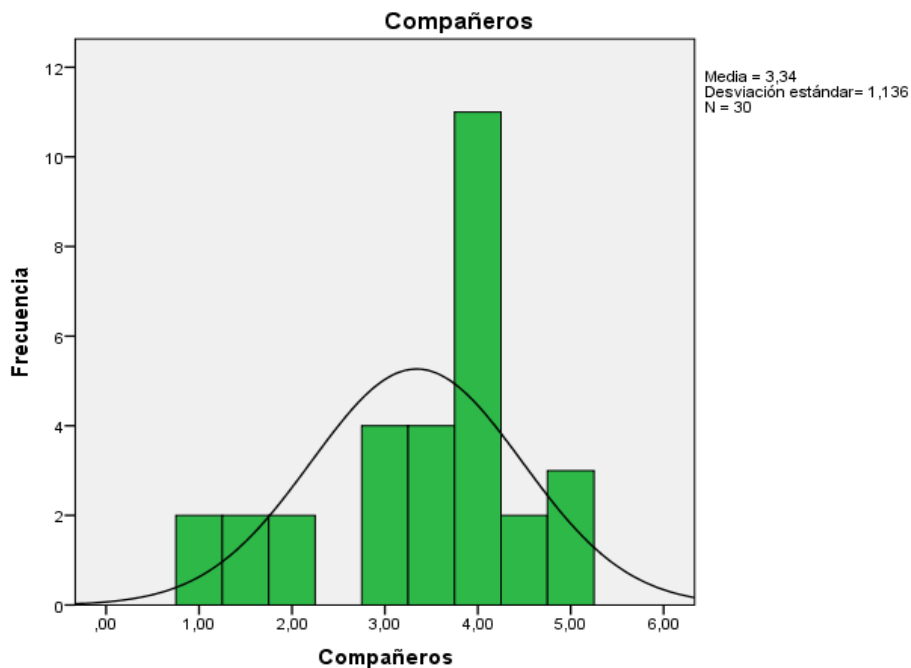


Figura N° 13. Histograma de Compañeros de Trabajo
Fuente: Elaboración propia

Según el análisis realizado en la dimensión Compañeros de Trabajo, refleja una media de 3.34, lo cual se puede decir que los trabajadores están conformes de trabajar con sus compañeros, pero aún falta mejorar algunas cosas para que ellos perciban una completa satisfacción de tenerlos como compañeros de trabajo.

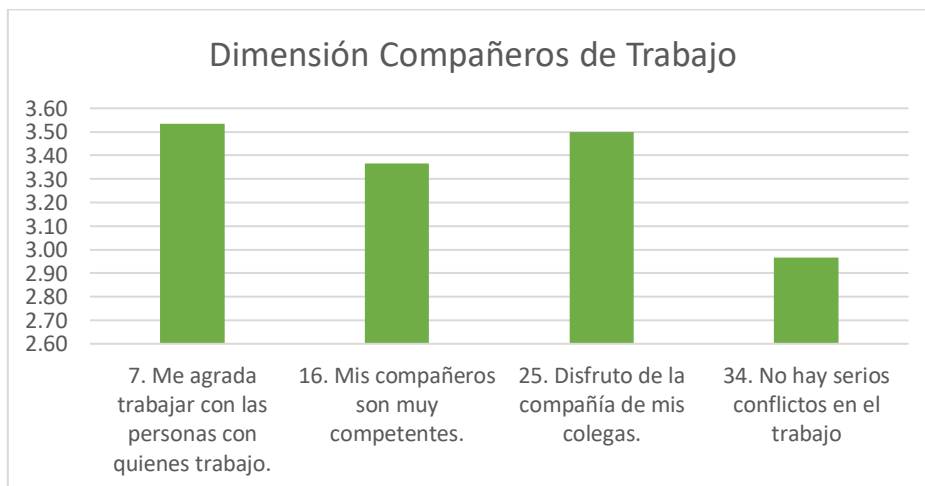


Figura N° 14. Dimensiones Compañeros de Trabajo
Fuente: Elaboración propia

En esta dimensión, se puede describir según el análisis de las encuestas realizadas por los trabajadores de la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán, que existen conflictos internos entre ellos, debido a que el promedio en este ítem está en 3.07, siendo este el principal motivo de la disminución de la media obtenida en el gráfico N° 13.

Tabla 15.
Percentiles Compañeros de Trabajo

Nivel	Percentiles	Compañeros de Trabajo
Bajo	0,33	Hasta 3,08
Medio	0,67	>3,08 a 4,0
Alto	0,99	> 4,0

Fuente: Elaboración propia

Para Locke (1976) la dimensión Compañeros de Trabajo se refiere al agrado o placer de trabajar con sus compañeros, si son competentes y si reciben apoyo de estos. Así mismo, Spector (1999) indica que esta dimensión es la satisfacción con los compañeros de trabajo. En este sentido, en la investigación de Vilca (2016) se puede indicar que el nivel de estrés en la institución es un factor muy importante que afecta directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores. En la institución el nivel de estrés basado en el agotamiento emocional cansancio físico y realización personal, el 47% equivalente indican a un cansancio físico regular, ya que se pudo observar también que el cansancio emocional no es considerado como en un índice alto, y se pudo observar también que 42% de colaboradores tienen dificultad para cumplir sus metas asignadas por la institución, sin embargo el 58 % indican que el ambiente de trabajo es bueno. Esto coincide con la investigación realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, debido a que los colaboradores perciben que les agrada trabajar con sus compañeros, pero no obstante hay ciertos conflictos internos entre estos, que limita que la satisfacción en esta dimensión sea la deseada, obteniendo como resultado que según los percentiles (tabla 15) sea una percepción de baja con un leve tendencia a ser percibida como media.

Por ende, se puede determinar que en la dimensión Compañeros de Trabajo la satisfacción poder ser percibida como baja, aunque ellos se sientan a gusto trabajando con sus compañeros, pero debido a que existen ciertos conflictos interpersonales (ya sea chismes, habladurías, etc.) es la principal causa del malestar percibido. Se recomendaría que la administración realice charlas, coaching, salidas de confraternidad, entre otras, de tal manera que se logre limar las asperezas que pueden estar existiendo entre compañeros de trabajo.

4.8. Determinación del nivel de satisfacción laboral en la Dimensión Naturaleza del trabajo

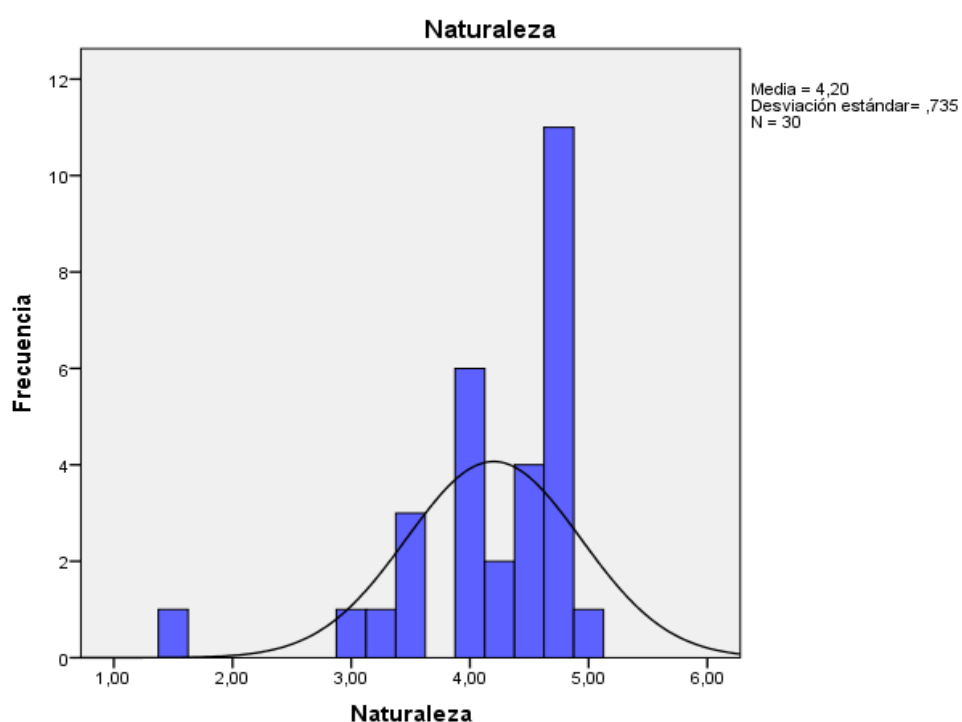


Figura N° 15. Histograma de Naturaleza de Trabajo

Fuente: Elaboración propia

En la dimensión mencionada, después del análisis de datos, se puede describir que la mayoría de trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán perciben que en relación a esta dimensión están satisfechos en su mayoría, contando con una media de 4,20.

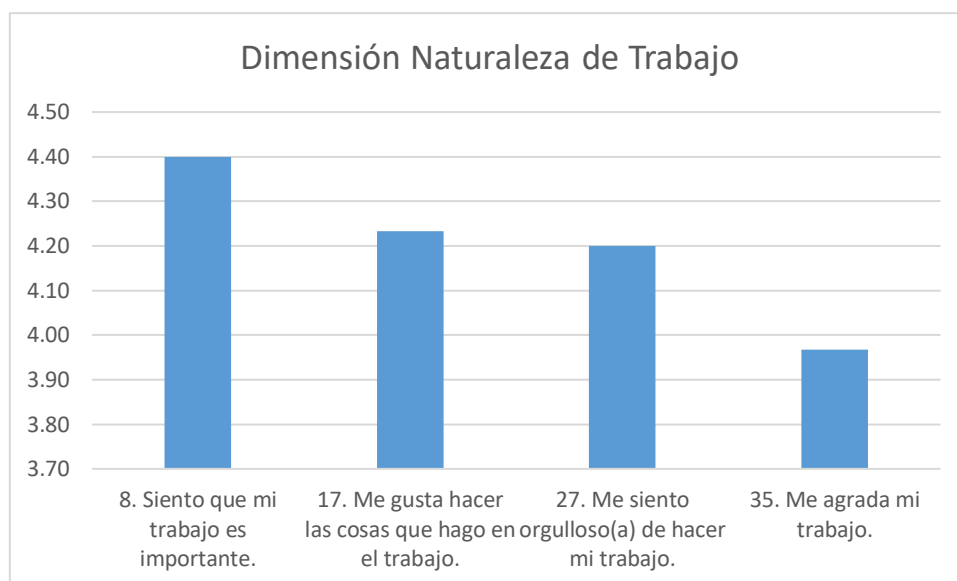


Figura N° 16. Dimensión Naturaleza del Trabajo

Fuente: Elaboración propia

La Naturaleza del Trabajo, tiende a ser alta manteniendo un promedio por encima de 3.7, debido a que los colaboradores expresaron en la encuesta, que para ellos es importante realizar su trabajo, que les gusta hacer este y sobre todo los hace sentir orgullosos; además se puede decir que lo que origina que baje un poco la satisfacción en esta dimensión es que a algunos no les agrada su trabajo, siendo este el promedio más bajo con 3.97, esto se puede ver relacionado con la dimensión anterior (compañeros de trabajo), debido a que no les agrada porque tienen algunos conflictos internamente.

Tabla 16.

Percentiles Naturaleza del Trabajo

Nivel	Percentiles	Naturaleza del Trabajo
Bajo	0,33	Hasta 4,0
Medio	0,67	>4,0 a 4,75
Alto	0,99	> 4,75

Fuente: Elaboración Propia

Para Spector (1999) la dimensión Naturaleza del trabajo es la satisfacción que sienten los trabajadores con el tipo de trabajo realizado, es decir que tanto los enorgullece realizar esa labora. En este sentido la investigación realizada por Espaderos (2016) señala que existen dos factores en esta definición: el elemento de la satisfacción como un sentimiento positivo (la del trabajador) o negativa

(insatisfacción), puede tener distintos grados de intensidad el hecho del mismo, debido a que los trabajadores poseen sentimientos positivos para desempeñar su labor. Añadiendo a esto, en la investigación realizada por Picón (2015) observa que aunque un poco más de la mitad de los trabajadores de la entidad financiera, sienten que su trabajo se adecua a su manera de ser, el resto percibe lo contrario, por lo que se estima que esta situación necesita mejorar, pues se considera este tema como un indicador estratégico para la institución. De otro lado, es positivo que la mayoría de trabajadores de la institución sienta que las tareas que realizan sean tan valiosas como cualquier otra para la organización, pero se considera que necesita también estar en un nivel óptimo. Estas 2 investigaciones llegan a coincidir con la investigación realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, por el motivo que los colaboradores perciben que su trabajo es importante, que les enorgullece hacerlo y esto demuestra sentimientos positivos hacía su trabajo, no obstante según la tabla 16 indica que los trabajadores perciben una satisfacción alta, siendo su media con tendencia a la baja, por lo tanto se tiene que buscar una forma de que a todos les agrade su trabajo, de tal manera se espera que si todos los trabajadores están fielmente motivados en base al trabajo que hacen, sus indicadores y el de toda la agencia mejorarán.

4.9. Determinación del nivel de satisfacción laboral en la Dimensión Comunicación

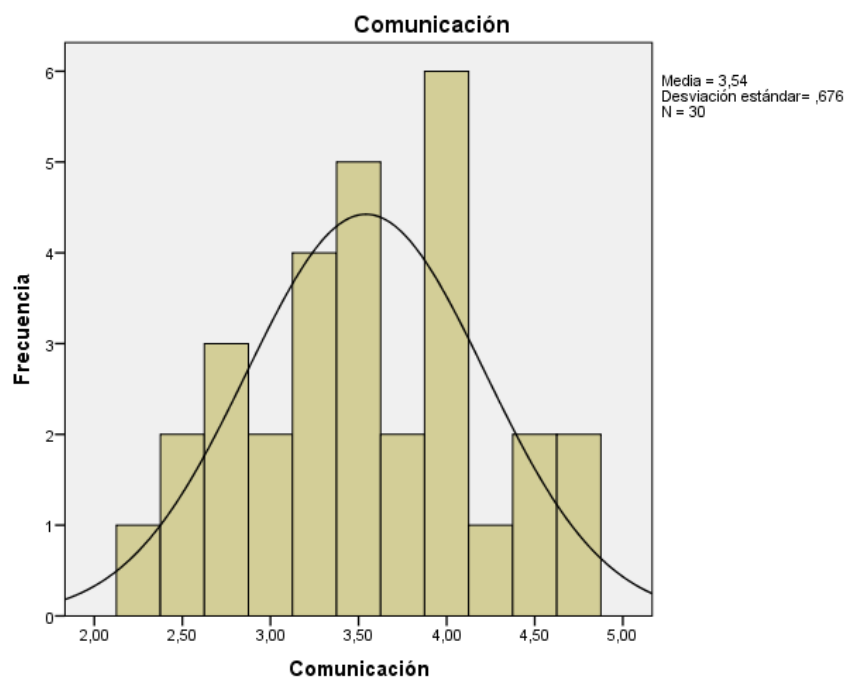


Figura N° 17. Dimensión Comunicación
Fuente: Elaboración propia

En la dimensión Comunicación, se determina que tiene una media de 3.54, indicando que los trabajadores sienten un poco satisfechos en relación a la ya mencionada, pero aun así, dentro de la organización se presume que están fallando las líneas de comunicación, es por ello que no se llega obtener una satisfacción aceptable por los colaboradores.



Figura N° 18. Dimensión Comunicación

Fuente: Elaboración propia

En esta dimensión, se detalla que tiene una satisfacción de 3.54 en promedio general, pero los trabajadores mencionan que las comunicaciones dentro de la organización no son tan buenas, con un promedio de 3.50, siendo el más bajo indicador en esta dimensión; esto se puede originar porque a la hora de comunicar resultados, reuniones, políticas, cambios, etc. No se explican de la manera correcta, pudiendo tener unas líneas de comunicación informales, que se pueden convertir en habladurías en un futuro.

Tabla 17.

Percentiles Comunicación

Nivel	Percentiles	Comunicación
Bajo	0,33	Hasta 3,25
Medio	0,67	>3,25 a 4,0
Alto	0,99	> 4,0

Fuente: Elaboración propia

Para Spector (1999) indica que la dimensión Comunicación es la satisfacción con la comunicación dentro de la organización, es decir que tan a gusto se sienten los colaboradores en relación a las formas y canales de comunicación que existen en la organización. Por lo tanto, en la investigación de Peña, Díaz y Carrillo (2015), concluyen que existe una relación significativa entre la Actitud hacia el Cambio y la variable Comunicación, esto es indicativo de que el trabajador considera favorable las formas de comunicación utilizadas en la relación con directivos, jefes y compañeros; por lo cual esto motiva a aceptar los cambios que se presenten en la empresa. Es de vital importancia recordar que la apreciación de cada trabajador es diferente y ésta determina su comportamiento en la organización por lo que se recomienda hacer evaluaciones periódicas del clima organizacional y satisfacción laboral, que le permita a la empresa obtener información que sea útil para la toma de decisiones. Ya que en la actualidad las organizaciones deben proponerse a ser eficaces e innovar, favorecer la realización personal y la fidelidad con los propósitos de los trabajadores, la responsabilidad colectiva y el espíritu de cooperación; y enriquecimiento de los puestos o rediseños de los mismos para ser realmente motivador, tanto para los trabajadores como para los directivos. Por otra parte en la investigación realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, se determinó que los trabajadores perciben que sus líneas de comunicación no son las apropiadas dentro de la organización, originando que a un promedio de 1.5 de trabajadores no les esté llegando la información correctamente, o directamente desde donde debería venir; situando en general la satisfacción de esta dimensión como media con una tendencia a bajar como se observa en el percentil de la ya mencionada (tabla 17).

4.10. Determinación de existencia de correlación entre las Dimensiones

Tabla 18.

Prueba de normalidad

		Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra								
		SALARIO	PROMO	SUPERVI	BENEFICI	RECOMPEN	PROCEDI	COMPAÑE	NATURALE	COMUNI
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,2333	2,5750	3,2750	2,8417	2,5250	3,1583	3,3417	4,2000	3,5417
	Desv. Desviación	,86834	,93345	1,17692	,64488	,96791	,73837	1,13617	,73520	,67621
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,178	,165	,174	,164	,143	,122	,189	,194	,118
	Positivo	,178	,165	,124	,136	,140	,122	,114	,194	,091
	Negativo	-,087	-,106	-,174	-,164	-,143	-,112	-,189	-,193	-,118
Estadístico de prueba		,178	,165	,174	,164	,143	,122	,189	,194	,118
Sig. asintótica(bilateral)		,017 ^c	,036 ^c	,021 ^c	,039 ^d	,119 ^c	,200 ^{c,d}	,008 ^c	,006 ^c	,200 ^{c,d}

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Fuente: Elaboración propia

En la investigación de Espaderos (2016) determina que va analizar sus correlaciones mediante los límites de correlación de Pearson debido a que es una distribución normal. En contraste a esta investigación, después de analizar con el programa SPSS versión 25, utilizando la prueba de normalidad, se logró determinar que existe una distribución no paramétrica, por tanto se procede a utilizar correlación mediante el método Spearman, arrojando los siguientes resultados:

Tabla 19.

Correlaciones de dimensiones

			Correlaciones								
			SALARIO	PROMO	SUPERVI	BENEFICI	RECOMPEN	PROCEDI	COMPAÑE	NATURALE	COMUNI
Rho de Spearman	SALARIO	Coefficiente de correlación	1.000	,804**	,395	,591**	,640**	,468**	,406	0.071	,510**
		Sig. (bilateral)		0.000	0.031	0.001	0.000	0.009	0.026	0.710	0.004
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	PROMO	Coefficiente de correlación		1.000	,560**	,806**	,746**	,560**	,545**	0.029	,619**
		Sig. (bilateral)			0.001	0.000	0.000	0.001	0.002	0.879	0.000
		N		30	30	30	30	30	30	30	30
	SUPERVI	Coefficiente de correlación			1.000	,391*	,524**	0.345	,671**	0.227	,885**
		Sig. (bilateral)				0.033	0.003	0.062	0.000	0.227	0.000
		N			30	30	30	30	30	30	30
	BENEFICI	Coefficiente de correlación				1.000	,638**	,549**	,411	0.186	,512**
		Sig. (bilateral)					0.000	0.002	0.024	0.326	0.004
		N				30	30	30	30	30	30
RECOMPEN	Coefficiente de correlación					1.000	,695**	,670**	-0.089	,686**	
	Sig. (bilateral)						0.000	0.000	0.641	0.000	
	N					30	30	30	30	30	
PROCEDI	Coefficiente de correlación						1.000	,661**	0.120	,499**	
	Sig. (bilateral)							0.000	0.526	0.005	
	N						30	30	30	30	
COMPAÑE	Coefficiente de correlación							1.000	0.121	,759**	
	Sig. (bilateral)								0.524	0.000	
	N							30	30	30	
NATURALE	Coefficiente de correlación								1.000	0.328	
	Sig. (bilateral)									0.077	
	N								30	30	
COMUNI	Coefficiente de correlación									1.000	
	Sig. (bilateral)										
	N									30	

Fuente: Elaboración propia

Para la interpretación de los resultados se utilizó la tabla de límites de correlación de Spearman, utilizando la Escala 4 (Cánovas, Martínez, Martínez, Pérez y Tuya, 2009), la cual es la siguiente:

Tabla 20.
Escala de Correlación

Rango	Relación
0 – 0,25	Escasa o nula
0,25 – 0,50	Débil
0,51 – 0,75	Entre moderada y fuerte
0,76 – 1,00	Entre fuerte y perfecta

Fuente: El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman

Elaboración: Propia

Con base a las dos tablas anteriores (19 y 20) se ha llegado a los siguientes resultados:

Se determinó que existe una correlación significativa entre las dimensiones Salario y Promoción, teniendo como coeficiente 0,84 (según tabla 19), que según Cánovas et.al. (2009), la escala de correlación es perfecta, esto muestra que si aumenta la satisfacción de la Dimensión Salario varia, esta impacta o influye de gran forma en la Dimensión Promoción. Esto se explica, porque al haber aumentos frecuentes, es obvio que se está recategorizando a los trabajadores, por ende se les está ascendiendo.

Se determinó que existe una correlación significativa entre las dimensiones Salario y Supervisión, obteniendo un coeficiente de 0,39 (según tabla 19), citando a Cánovas et. al.(2009), la escala de correlación es débil, por tanto, se puede decir que al variar el nivel de Satisfacción en la Dimensión Salario no va influenciar de gran forma a la satisfacción de la Dimensión Supervisión.

Se determinó que existe una correlación significativa entre las dimensiones Salario y Beneficios Recibidos, obteniendo un coeficiente de 0,59 (según tabla 19), que según Cánovas et.al.(2009), la escala de correlación es moderada, por tanto al variar la satisfacción de la Dimensión Salario va influenciar de forma moderada en la Dimensión Beneficios Recibidos, es decir, que los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán al percibir mejores sueldo, estos a su vez sentirán que están recibiendo mejores beneficios.

Se determinó que existe una correlación significativa entre las Dimensiones Salario y Recompensas, obteniendo un coeficiente de 0,69 (según tabla 19), según

Cánovas et.al. (2009), la escala de correlación es moderada a fuerte, es decir que al incrementar o disminuir el nivel de satisfacción de primera dimensión está va impactar positivamente o negativamente, según sea el caso, en la segunda dimensión mencionada.

Se determinó que existe una correlación significativa entre la Dimensión Salario y las Dimensiones Procedimiento de operación y Compañeros de trabajo, obteniendo un coeficiente de 0,46 y 0,40 respectivamente (según se observa en la tabla 19), que según la publicación de Cánovas et.al. (2009), la escala de correlación es débil, en otras palabras, al aumentas o disminuir la Dimensión Salario, no va ser determinante en las Dimensiones Procedimientos de operación y Compañeros de Trabajo.

Se determinó que existe un correlación significativa entre la Dimensión Salario y la dimensión Comunicación, obteniendo un coeficiente de 0,51 (según tabla 19), guiándonos de la publicación de Cánovas et.al. (2009), la escala de correlación es moderada, de tal manera, que al haber varianza en la primera dimensión mencionada puede generar una repercusión leve en la dimensión Comunicación.

Se determinó que existe una correlación significativa entre la Dimensión Promoción y Supervisión, obteniendo un coeficiente de 0,56 (según se observa en la tabla 19), que según Cánovas et.al. (2009), la escala de correlación es moderada, es decir, que al variar el nivel de satisfacción en la Dimensión Promoción, esta generará una varianza moderada (positivamente o negativamente) en la dimensión Supervisión; por el motivo que lo trabajadores al percibir que hay más oportunidades de crecimiento, estos sentirán el apoyo por parte de su Jefe inmediato.

Se determinó que existe una correlación significativa entre la dimensión Promoción con las dimensiones Beneficios Recibidos y Recompensas, teniendo como resultado un coeficiente de 0,80 y 0,74 respectivamente (tabla 19), que según la investigación de Cánovas et.al. (2009), la escala de correlación es fuerte con tendencia a perfecta, es decir que si se aumenta el nivel de Satisfacción en la Dimensión Promoción, esta repercutirá de manera positiva (en este caso) en las Dimensiones Beneficios Recibidos y Recompensas; dicho de otra manera, los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazám al tener más ascensos o

recategorizaciones, sentirán a la vez que se les está otorgando mejores beneficios y recompensas, que vienen al crecer dentro de la empresa.

Se determinó que existe una correlación significativa moderada entre la dimensión Promoción con las Dimensiones Procedimientos de operación y Compañeros de Trabajo, obteniendo como coeficientes 0,56 y 0,54, respectivamente (tabla 19), tomando como guía la investigación de Cánovas et.al. (2009), la escala de correlación es moderada; por ende, al haber variaciones en el nivel de Satisfacción en la Dimensión Promoción, impactará de mediana manera en las dimensiones Compañeros de Trabajo y Procedimientos de operación.

Se determinó que existe una correlación significativa moderada entre la Dimensión Promoción con la Dimensión Comunicación, teniendo como resultado un coeficiente de 0,61 (tabla 19), que según Cánovas et.al. (2009), la escala de correlación es moderada con tendencia fuerte, por tanto, si se aumenta el nivel de satisfacción de la primera dimensión mencionada, este cambio influirá de manera positiva en la segunda dimensión mencionada.

Se determinó que existe una correlación significativa entre la Dimensión Supervisión con las Dimensiones Beneficios Recibidos y Procedimientos de Operación, obteniendo un coeficiente de 0,39 y 0,34 respectivamente como se observa en la tabla 19; citando a Cánovas et.al. (2009), la escala de correlación es débil, por tanto se puede concluir que la dimensión Supervisión genera un impacto leve en las dimensiones Beneficios Recibidos y Procedimientos de Operación.

Se determinó que existe una correlación significativa entre la Dimensión Supervisión y la Dimensión Recompensas, con un coeficiente de 0,52 (tabla 19); según Cánovas et.al. (2009), la escala de correlación es moderada, por tanto se indica que al variar positivamente o negativamente la Satisfacción en la Dimensión Supervisión, esta influye de manera moderada en la dimensión Recompensas, esto se genera debido a que al estar más satisfecho con el reconocimiento de la Jefatura a la vez estarán más satisfechos con esta, y viceversa.

Se determinó que existe una correlación significativa entre la Dimensión Supervisión y la Dimensión Compañeros de Trabajo, obteniendo un coeficiente de 0,67 (tabla 19); citando a Cánovas et.al. (2009), la escala de correlación es moderada a fuerte, es decir que al haber varianza (positiva o negativa) en el nivel de Satisfacción en la Dimensión Supervisión, esta originará cambios moderados hasta fuertes en la Dimensión Compañeros de Trabajo.

Se determinó que existe una correlación significativa entre la Dimensión Supervisión y la Dimensión Comunicación, generando un coeficiente de 0,88 como se observa en a tabla 19; Cánovas et.al. (2009) señala que este caso la escala de correlación es fuerte a perfecta, es decir que mientras más satisfechos estén los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán con la primera dimensión, estarán más satisfechos con la dimensión Comunicación, y viceversa.

Se determinó que existe una correlación significativa entre la Dimensión Beneficios Recibidos y la dimensión Recompensas, siendo la más sobresalientes en impacto con un coeficiente de 0,64 (tabla 19), como bien lo indica Cánovas et.al. (2009), en este caso la correlación es moderada con tendencia a fuerte, es decir que los trabajadores de la cooperativa de Ahorro y Crédito al recibir más beneficios (EPS, permisos, etc.) aumentará la satisfacción de la dimensión Recompensas, porque estos sentirán que se les está reconociendo al mejorarle el paquete de los ya mencionados.

Se determinó que existe una correlación significativa entre la Dimensión Beneficios Recibidos y las Dimensiones restantes, teniendo como coeficiente en promedio 0,5 (tabla 19), según Cánovas et.al. (2009), en estos casos la correlación es moderada con tendencia a débil, por tanto se concluye que en la única dimensión donde hay un impacto significativo es en Recompensas, ya que en las demás dimensiones no influye notoriamente.

Se determinó que existe una correlación significativa entre la Dimensión Recompensas y las dimensiones Procedimientos de Operación, Compañeros de Trabajo y Comunicación, obteniendo como coeficiente 0.69, 0.67 y 0.68 respectivamente (según tabla 19), para esto Cánovas et.al. (2009), indica que la

correlación es moderada con tendencia a fuerte, dando a entender que para aumentar la satisfacción de la dimensión Recompensas o reconocimiento, esta influirá de forma positiva en la demás dimensiones mencionadas.

Se determinó que existe una correlación significativa entre la Dimensión Procedimientos de Operación con la dimensión Compañeros de Trabajo, al obtener un coeficiente de 0,66, que según la publicación de Cánovas et.al. (2009), señala que la correlación es moderada con tendencia a fuerte; contrario a ello la correlación entre la dimensión Procedimientos de Operación y la dimensión Comunicación se obtiene un coeficiente de 0,49, indicando que la correlación es débil, según Cánovas et.al. (2009).

En la dimensión Compañeros de Trabajo y la dimensión Comunicación, existió una correlación significativa, con un coeficiente de 0,75, que según Cánovas et.al. (2009) es una correlación moderada con tendencia a fuerte-perfecta; es decir, que al variar el nivel de satisfacción de cualquiera de las 2 dimensiones va impactar positivamente o negativamente (según sea el caso).

4.11. Determinación de la existencia significativa de medias de los factores socio demográficos en relación a las dimensiones de Satisfacción Laboral

Después de analizar las variables sociodemográficas en SPSS versión 25, se determinó lo siguiente:

En relación al sexo no existe significancia de medias, debido a que todas son mayores al $>0,05$ de coeficiente, tal como se puede observar en la prueba T y prueba de muestras independiente en el Anexo N°20. Esto quiere decir, que independiente del sexo el nivel de satisfacción laboral en cada dimensión no hay una varianza significativa de resultados.

En relación al estado civil:

Tabla 21.

Prueba T según estado civil

Estadísticas de grupo					
	E_CIVIL	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
SALARIO	Soltero	20	2,5000	,83902	,18761
	Casado-Conv	10	1,7000	,68516	,21667
PROMO	Soltero	20	2,8625	,91936	,20558
	Casado-Conv	10	2,0000	,68718	,21731
SUPERV	Soltero	20	3,3000	1,15451	,25816
	Casado-Conv	10	3,2250	1,28263	,40560
BENEFI	Soltero	20	3,0125	,54092	,12095
	Casado-Conv	10	2,5000	,72648	,22973
RECOMPEN	Soltero	20	2,7625	,89397	,19990
	Casado-Conv	10	2,0500	,97753	,30912
PROCES	Soltero	20	3,3500	,50913	,11384
	Casado-Conv	10	2,7750	,98213	,31058
COMPAÑE	Soltero	20	3,6000	1,12799	,25223
	Casado-Conv	10	2,8250	1,01414	,32070
NATURA	Soltero	20	4,1500	,77119	,17244
	Casado-Conv	10	4,3000	,68516	,21667
COMUNI	Soltero	20	3,6500	,69016	,15432
	Casado-Conv	10	3,3250	,62417	,19738
SATISF	Soltero	20	3,2431	,62204	,13909
	Casado-Conv	10	2,7444	,61834	,19553

Fuente: Elaboración propia

Basándose en los datos obtenidos en la prueba T (tabla 21) y Pruebas de muestras independientes (Anexo N°22) se determinó que existe significancia de medias en las Dimensiones de Salario y Promoción a favor de solteros, es decir que los solteros tienen mayor satisfacción en relación a las dos dimensiones mencionada, por el motivo que tiene menos carga familiar y menos responsabilidades.

Para dar fin al capítulo, se da respuesta al objetivo general, que fue Determinar el nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán – Agencia Chiclayo.

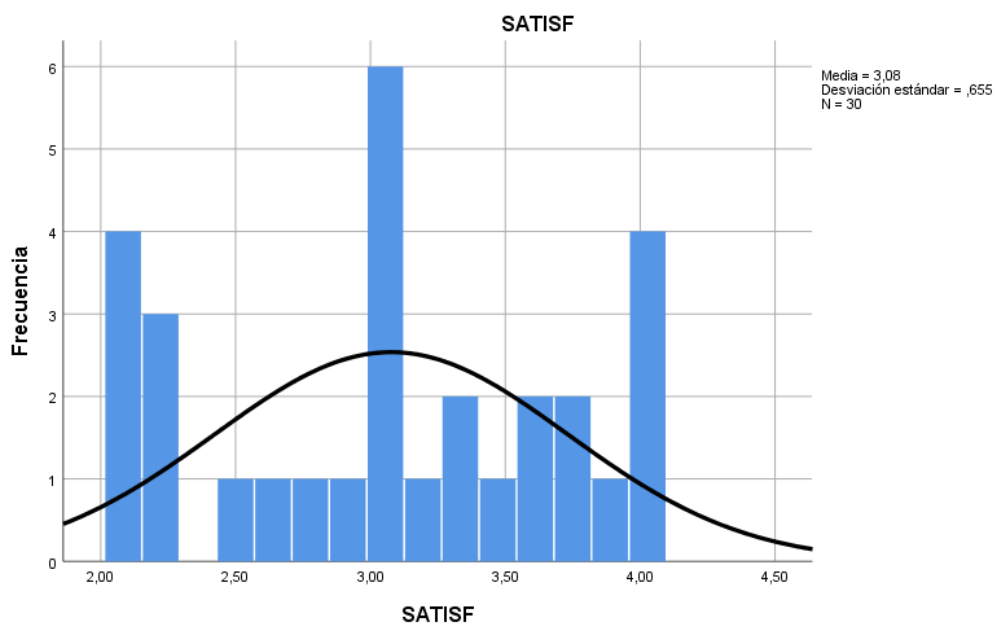


Figura N° 19. Histograma de Satisfacción Laboral
Fuente: Elaboración propia

Se determinó que el nivel de satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán fue media con tendencia a la baja, debido a que en la mayoría de sus dimensiones su media se encuentra con satisfacción media, por lo tanto, la organización debe tomar cartas en el asunto y planificar para lograr que sus trabajadores se sientan más satisfechos con relación a ellos.

Según Robbins y Judge (2013) la Satisfacción Laboral es el sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo, que resulta de la evaluación de las características de este. Esto requiere la interrelación entre compañeros y jefes, así como seguir las reglas y políticas organizacionales, cumplir estándares de desempeño, vivir en condiciones laborales que con frecuencia son menos que ideales y cuestiones por el estilo. Así es que esta investigación confirma lo establecido por el autor, debido a que en algunas dimensiones de satisfacción los trabajadores muestran rangos positivos, como se observó en Supervisión, compañeros de trabajo y procedimientos; además cabe señalar la media general de la satisfacción fue de 3.06 , explicando que hay muchos aspectos por mejorar, como es en la dimensión salario, promoción, beneficios, recompensas; de lo contrario al no mejorar estas dimensiones, es muy probable que los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán comiencen a mostrar síntomas como: ausentismo, rotación y problemas de salud, como bien lo mencionan Robbins y Judge (2013) causas de la insatisfacción:

Ausentismo: Se manifiesta mediante “enfermedades”, “problemas familiares”, etc. Este fenómeno organizacional causa altísimos costos a la empresa; Rotación: La correlación entre rotación e insatisfacción es imperfecta radica en el proceso que se da después que se experimenta la insatisfacción. Este proceso del retiro del trabajo y búsqueda de uno nuevo presenta la siguiente secuencia; Problemas de salud: diferentes estudios han concluido que los trabajadores que describen su trabajo como insatisfactorio tienden a sufrir múltiples síntomas y enfermedades físicas, desde dolores de cabeza hasta problemas cardíacos.

V. Conclusiones

A continuación se presentan las conclusiones obtenidas en base a los resultados de la investigación realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán:

Con relación al primer objetivo específico, determinar el nivel de Satisfacción laboral en la dimensión Salario. Esta se encontró en un nivel medio, debido a que en promedio los trabajadores manifestaron que están insatisfechos con sus sueldos y además de eso, perciben que no hay aumentos frecuentes dentro de la organización.

Con relación al segundo objetivo específico, determinar el nivel de satisfacción laboral en la dimensión Promoción. Se encontró que los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, percibieron una satisfacción media debido a que no se encuentran satisfechos con sus posibilidades de ascenso, originando malestar entre ellos debido a que perciben que se están estancados en el puesto.

Con relación al tercer objetivo específico, determinar el nivel de Satisfacción en la dimensión Supervisión; se concluye que el nivel en esta dimensión fue media, debido a que en promedio los trabajadores se encuentran algo satisfechos hasta con indiferencia en relación del liderazgo otorgado por parte de su Administradora de agencia, además, debido a que es una media con tendencia a la baja, se puede agregar que existen puntos que se deben mejorar, para aumentar la satisfacción de estos y evitar la indiferencia que se ve reflejada.

Con relación al cuarto objetivo específico, determinar el nivel de satisfacción en la dimensión Beneficios Recibidos; se encontró con un nivel medio, por el motivo que la empresa no cubre las expectativas de los trabajadores, sintiendo que en comparación con financieras del sector se encuentra por debajo, pudiendo causar malestar y la necesidad de buscar en otras entidades estos beneficios.

Con relación al quinto objetivo específico, determinar el nivel de satisfacción en la dimensión Recompensas, fue medio debido a que los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán se sienten poco reconocidos al realizar su trabajo, es decir, que por más que sobrepasen sus metas, estándares de calidad y cumplan con las políticas, no se reciben ninguna felicitación o halago por parte de la Administradora de Agencia y/o Alta Gerencia. Para mejor este nivel se puede crear políticas de

recompensas, premiando con días libres a los colaboradores que cumplen su meta antes de tiempo, además de enviar felicitaciones mediante mails, textos, etc.

Con respecto al sexto objetivo específico, determinar el nivel de satisfacción en la dimensión Procedimientos de Operación, se determinó que el nivel de satisfacción fue media, debido a que los colaboradores están conformes con las políticas y procedimientos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, es decir que estos les permiten realizar con normalidad su trabajo día a día, pero aun así, existen cuellos de botellas que generan la famosa sobrecarga laboral.

Con relación al sétimo objetivo específico, determinar el nivel de satisfacción en la dimensión Compañeros de Trabajo, se entendió que el nivel de satisfacción fue media, debido a que existen ciertos conflictos internos entre los trabajadores y a raíz de esto, sienten que a sus compañeros les faltan competencias.

En relación al octavo objetivo específico, determinar el nivel de satisfacción en la dimensión Naturaleza del Trabajo, se intuyó que la Satisfacción fue alta, debido a que se encontró que a los trabajadores les gusta y sienten que su trabajo es importante, sobre todo los hace sentir orgullosos consigo mismos, si bien es cierto que tiene una leve tendencia a la baja, pero con charlas y capacitaciones constantes, se presumen que la satisfacción se mantendrá e irá en aumento.

En relación con el noveno objetivo específico, determinar el nivel de satisfacción de la dimensión Comunicación, se encontró con un nivel medio, debido a que existe insatisfacción con respecto a las líneas de comunicación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, esto quiere decir, que tal vez las noticias, reuniones, ascensos, etc. se comunican mediante un canal informal o no se les comunica a todos, siendo la parte insatisfecha la afectada.

En relación con el décimo objetivo específico, determinar la existencia de correlación entre las dimensiones, se encontró que si existe una correlación significativa entre ellas, que va desde fuerte-perfecta, y también existe en algunas dimensiones una correlación baja.

En relación con el undécimo objetivo específico, determinar si existe diferencia significativa de medias de los factores sociodemográficos en relación a las dimensiones de

satisfacción laboral, se concluye que solamente existen diferencias de medias con respecto al estado civil de los trabajadores.

Con relación con el objetivo general, se concluye que la satisfacción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán es media, esto se debe a que en su mayoría de dimensiones tienen esta tendencia, trabajadores no contentos con sus sueldos, oportunidades de crecimiento, supervisión, etc. Así mismo, se demuestra que existe una correlación significativa entre las dimensiones en mención, y que existe diferencia significativa entre el estado civil de los trabajadores.

VI. Recomendaciones

A continuación se presenta una lista de recomendaciones para que la empresa tome en cuenta para el beneficio de sus trabajadores y a la misma vez de ella.

Se recomienda a la Cooperativa de ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán cambiar o mejorar la metodología actual con base a remuneración, ya que poseen niveles medios de satisfacción.

Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán cambiar o mejorar la manera actual en base a la promoción de sus trabajadores, debido a que tienen niveles medios de satisfacción.

Se recomienda a la Administradora de agencia ser justa con sus colaboradores, reconociendo en el debido momento el éxito de su equipo de trabajo porque no se está premiando o reconociendo cuando estos han alcanzado las metas trazadas por la organización. Así mismo, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán debe capacitar constantemente a sus Administradores de Agencia, en cursos de Coaching, Liderazgo, empatía, y cursos afines.

Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán realizar alianzas estratégicas con empresas de seguros médicos, entretenimiento y empresas a fin, con la finalidad de brindarles a sus colaboradores un mejor y amplio paquete de beneficios extras, debido a que estos tienen niveles medios de satisfacción.

Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán tener un plan de reconocimientos, sin tener que ser exclusivamente económicos, sino que sean gratificantes para los colaboradores y así incentivarlos a mejorar su rendimiento y con esto incrementar su satisfacción dentro de la organización. Además, es importante realizar evaluaciones de desempeño semestral para que los colaboradores tengan retroalimentación y la oportunidad de observar cómo se sienten dentro de la organización, ya que es importante reconocer el desempeño del trabajador e indicarle cuales son los aspectos a mejorar.

Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, aprovechando que está mejorando con la regulación de la SBS, innovar en cuanto a procedimientos de

operación y estandarizar estos, debido a que los trabajadores tienen niveles medios de satisfacción.

Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, invertir más en su capital humano, realizando jornadas de integración, paseos, capacitaciones constantes, coaching a todos los niveles, de tal manera que los colaboradores se dejen de ver como compañeros de trabajo y creen un vínculo de amistad, y porque no, hasta de hermandad y un sentido de permanencia hacia la empresa.

Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán enseñarles la trascendencia e impacto positivo de su trabajo para con la sociedad, de tal manera que la satisfacción este en aumento.

Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito y a la Administradora de Agencia, estandarizar los canales de comunicación, haciéndolos únicamente por vía formal, evitando usar la informalidad y sobre todo comunicar las metas mensuales en un tiempo adecuado, no como se viene haciendo que faltando 10 días para fin de mes se publican estas; debido a que los trabajadores perciben un nivel medio de satisfacción.

VII. Lista de referencias

- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México D.F., México: Pearson Educación.
- Cueva, K., & Días, M. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017*. Universidad Peruana Unión. Obtenido de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/941/Kely_tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Flores, J. (2001). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Lima, Perú: Universidad del Pacífico.
- HI, B. (2017). *La satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, Cono Norte, 2015*. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6322>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación. Diario de información química y modelado* (Vol. 53, pp. 1–589). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Locke, E. (1969). What is Job Satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*. 4. 309-336. 10.1016/0030-5073(69)90013-0.
- Martínez, R., Tuya, L. Martínez, M., Pérez, A. & Cánovas, A. (2009). *El Coeficiente de correlación de los rangos de Spearman*. Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana.
- Peña, M., Díaz, G., y Carrillo, A. (2015). Relación Del Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral En Una Pequeña Del Sector Privado. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 8 (1985), 37. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010>
- Picón, O. (2015). *Propuesta de mejora del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de crédito - oficina principal - Chiclayo. Periodo junio - julio 2014*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/149>
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional. Décima edición*. México DF, México: Pearson Educación de México.
- Spector, Paul E. (1985). *Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey*, *American Journal of Community Psychology*, 13 (December), 693-713 (1997). "Overall Job Satisfaction: How Good Are Single- Item Measures?" *Journal of Applied Psychology*, 82 (2), 247-252.
- Spector, Paul E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. "The Nature of Job Satisfaction and The Assessment of Job Satisfaction" (4-22). Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4135/9781452231549.n2>
- Vilca, R. (2016). *Clima Organizacional, el estrés y la satisfacción laboral de los colaboradores en la agencia 2 Juliaca del banco de la nación periodo 2015*.

Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/2981>

El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. (18 de agosto del 2014). Gestión.
Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545>

Satisfacción laboral como sinónimo de productividad. (8 de octubre del 2014). Rastard.
Recuperado de <https://www.randstad.es/tendencias360/randstad-toma-nota-octubre/>

Anexo 2

Percentiles

RANGOS											
Nivel	Percentiles	Salario	Promoción	Supervisión	Beneficios	Recompensas	Procedimientos	Compañeros de Trabajo	Naturalaleza del Trabajo	Comunicación	Satisfacción Laboral
Bajo	0,33	Hasta 1,5	Hasta 2,0	Hasta 3	Hasta 2,5	Hasta 2,0	Hasta 2,83	Hasta 3,08	Hasta 4,0	Hasta 3,25	Hasta 2,84
Medio	0,67	>1,5 a 2,67	>2,0 a 3,08	>3 a 4	>2,5 a 3	Hasta 2,75	>2,83 a 3,5	>3,08 a 4	>4 a 4,75	>3,25 a 4,0	>2,84 a 3,47
Alto	0,99	>2,67	>3,08	>4,00	>3	>2,75	>3,5	>4,0	>4,75	>4,0	>3,47

Anexo 3

Alfa de Cronbach de Prueba Piloto**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	17	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	17	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	36

Anexo 4

Alfa de Cronbach de instrumento**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	36

Anexo 5

Alfa de Cronbach por dimensión Salario**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,731	4

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
SALARIO 1	6,5667	7,289	,548	,655
SALARIO 2	7,1000	7,610	,430	,726
SALARIO 3	6,4333	7,840	,568	,652
SALARIO 4	6,7000	6,838	,560	,648

Anexo 6

Alfa de Cronbach por Dimensión Promoción**Escala: PROMOCIÓN****Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,807	4

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PROMO1	7,8000	8,097	,578	,783
PROMO2	7,5667	8,875	,528	,802
PROMO3	7,6667	8,299	,671	,735
PROMO4	7,8667	8,120	,731	,708

Anexo 7

Alfa de Cronbach por Dimensión Supervisión**Escala: SUPERVISIÓN****Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	4

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
SUPERVI1	9,8667	13,706	,885	,912
SUPERVI2	9,9667	12,723	,881	,908
SUPERVI3	9,9000	12,024	,843	,922
VAR00030	9,5667	12,461	,820	,929

Anexo 8

Alfa de Cronbach por Dimensión Beneficios Recibidos**Escala: BENEFICIOS****Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,741	4

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
BENEFI1	8,5667	4,461	,413	,747
BENEFI2	8,4667	3,913	,560	,666
BENEFI3	8,5667	3,771	,658	,609
BENEFI4	8,5000	4,121	,513	,693

Anexo 9

Alfa de Cronbach por Dimensión Recompensas

Escala: RECOMPENSAS

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,850	4

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
RECOMP1	7,7000	8,217	,703	,806
RECOMP2	7,4000	7,697	,903	,713
RECOMP3	7,4667	11,016	,505	,878
RECOMP4	7,7333	8,478	,684	,814

Anexo 10

Alfa de Cronbach por Dimensión Procedimientos de Operación**Escala: PROCEDIMIENTOS****Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,640	4

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PROCE1	9,5667	5,495	,317	,655
PROCE2	9,2333	5,909	,501	,533
PROCE3	9,5667	5,426	,398	,587
PROCE4	9,5333	5,154	,506	,507

Anexo 11

Alfa de Cronbach por Dimensión Compañeros de Trabajo**Escala: COMPAÑEROS****Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,948	4

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
COMPA1	9,8333	11,178	,916	,920
COMPA2	10,0000	12,345	,921	,922
COMPA3	9,8667	12,189	,872	,934
COMPA4	10,4000	11,559	,814	,954

Anexo 12

Alfa de Cronbach por Dimensión Naturaleza del Trabajo**Escala: NATURALEZA****Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,715	4

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
NATURA1	12,4000	7,076	,162	,819
NATURA2	12,5667	4,668	,645	,558
NATURA3	12,6000	3,903	,681	,526
NATURA4	12,8333	5,661	,606	,610

Anexo 13

Alfa de Cronbach por Dimensión Comunicación**Escala: COMUNICACIÓN****Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,657	4

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
COMU1	10,6667	5,057	,208	,762
COMU2	10,6000	4,386	,610	,482
COMU3	10,6333	4,585	,499	,550
COMU4	10,6000	4,317	,509	,538

Anexo 14

Prueba KMO de dimensiones de Satisfacción Laboral**SALARIO****Prueba de KMO y Bartlett**

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,731
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	23,073
	gl	6
	Sig.	,001

PROMOCIÓN**Prueba de KMO y Bartlett**

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,659
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	42,695
	gl	6
	Sig.	,000

SUPERVISIÓN**Prueba de KMO y Bartlett**

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,845
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	99,842
	gl	6
	Sig.	,000

BENEFICIOS RECIBIDOS**Prueba de KMO y Bartlett**

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,732
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	24,944
	gl	6
	Sig.	,000

RECOMPENSAS**Prueba de KMO y Bartlett**

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,669
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	64,011
	gl	6
	Sig.	,000

PROCEDIMIENTOS DE OP**Prueba de KMO y Bartlett**

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,561
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	24,569
	gl	6
	Sig.	,000

COMPAÑEROS DE TRABAJO**Prueba de KMO y Bartlett**

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,850
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	119,090
	gl	6
	Sig.	,000

NATURALEZA DEL TRABAJO

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,652
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	35,960
	gl	6
	Sig.	,000

COMUNICACIÓN

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,642
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	25,690
	gl	6
	Sig.	,000

Anexo 15

Varianza Total Explicada

Varianza total explicada									
Componente	Autovalores iniciales			cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	14.158	39.328	39.328	14.158	39.328	39.328	9.048	25.135	25.135
2	4.351	12.087	51.415	4.351	12.087	51.415	5.475	15.208	40.343
3	2.953	8.204	59.619	2.953	8.204	59.619	3.285	9.124	49.467
4	2.347	6.520	66.139	2.347	6.520	66.139	2.917	8.103	57.569
5	2.116	5.879	72.017	2.116	5.879	72.017	2.674	7.428	64.998
6	1.754	4.873	76.890	1.754	4.873	76.890	2.559	7.108	72.105
7	1.503	4.175	81.065	1.503	4.175	81.065	2.457	6.826	78.931
8	1.288	3.577	84.642	1.288	3.577	84.642	2.056	5.711	84.642
9	0.969	2.691	87.334						
10	0.903	2.508	89.842						
11	0.708	1.967	91.809						
12	0.606	1.683	93.492						
13	0.537	1.490	94.982						
14	0.396	1.101	96.083						
15	0.303	0.841	96.924						
16	0.270	0.751	97.675						
17	0.240	0.666	98.341						
18	0.180	0.499	98.840						
19	0.132	0.367	99.207						
20	0.090	0.249	99.455						
21	0.079	0.219	99.674						
22	0.060	0.166	99.841						
23	0.025	0.071	99.911						
24	0.017	0.048	99.959						
25	0.012	0.033	99.992						
26	0.003	0.008	100.000						
27	1.614E-15	4.485E-15	100.000						
28	9.258E-16	2.572E-15	100.000						
29	4.660E-16	1.294E-15	100.000						
30	2.849E-16	7.915E-16	100.000						
31	8.636E-17	2.399E-16	100.000						
32	2.177E-17	6.046E-17	100.000						
33	-2.617E-16	-7.269E-16	100.000						
34	-3.544E-16	-9.845E-16	100.000						
35	-6.224E-16	-1.729E-15	100.000						
36	-1.268E-15	-3.522E-15	100.000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Anexo 16

Tabla de medias y percentiles

Estadísticos										
		Salario	Promoción	Supervisión	Beneficios	Recompensas	Procedimientos	Compañeros	Naturaleza	Comunicación
N	Válido	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Media	2.2333	2.5750	3.2750	2.8417	2.5250	3.1583	3.3417	4.2000	3.5417
	Desviación estándar	0.86834	0.93345	1.17692	0.64488	0.96791	0.73837	1.13617	0.73520	0.67621
Percentiles	33,33333333	1.5000	2.0000	3.0000	2.5000	2.0000	2.8333	3.0833	4.0000	3.2500
	66,66666667	2.6667	3.0833	4.0000	3.0000	2.7500	3.5000	4.0000	4.7500	4.0000

Anexo 17

Prueba de Kolmogorov-Smirnov

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra										
		SALARIO	PROMO	SUPERV	BENEFI	RECOMPEN	PROCES	COMPAÑE	NATURA	COMUNI
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30
Parámetros normales ^{ab}	Media	2.2333	2.5750	3.2750	2.8417	2.5250	3.1583	3.3417	4.2000	3.5417
	Desv. Desviación	0.86834	0.93345	1.17692	0.64488	0.96791	0.73837	1.13617	0.73520	0.67621
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.178	0.165	0.174	0.164	0.143	0.122	0.189	0.194	0.118
	Positivo	0.178	0.165	0.124	0.136	0.140	0.122	0.114	0.194	0.091
	Negativo	-0.087	-0.106	-0.174	-0.164	-0.143	-0.112	-0.189	-0.193	-0.118
	Estadístico de prueba	0.178	0.165	0.174	0.164	0.143	0.122	0.189	0.194	0.118
	Sig. asintótica(bilateral)	,017 ^c	,036 ^c	,021 ^c	,039 ^c	,119 ^c	,200 ^{c,d}	,008 ^c	,006 ^c	,200 ^{c,d}
a. La distribución de prueba es normal.										
b. Se calcula a partir de datos.										
c. Corrección de significación de Lilliefors.										
d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.										

Anexo 18

Correlaciones no paramétricas

		Correlaciones									
		SALARIO	PROMO	SUPERV	BENEFI	RECOMPEN	PROCES	COMPAÑE	NATURA	COMUNI	
Rho de Spearman	SALARIO	Coefficiente de correlación	1.000	,804**	,395*	,591**	,640**	,468**	,406*	0.071	,510**
		Sig. (bilateral)		0.000	0.031	0.001	0.000	0.009	0.026	0.710	0.004
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	PROMO	Coefficiente de correlación	,804**	1.000	,560**	,806**	,746**	,560**	,545**	0.029	,619**
		Sig. (bilateral)	0.000		0.001	0.000	0.000	0.001	0.002	0.879	0.000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	SUPERV	Coefficiente de correlación	,395*	,560**	1.000	,391*	,524**	0.345	,671**	0.227	,885**
		Sig. (bilateral)	0.031	0.001		0.033	0.003	0.062	0.000	0.227	0.000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	BENEFI	Coefficiente de correlación	,591**	,806**	,391*	1.000	,638**	,549**	,411*	0.186	,512**
		Sig. (bilateral)	0.001	0.000	0.033		0.000	0.002	0.024	0.326	0.004
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	RECOMPEN	Coefficiente de correlación	,640**	,746**	,524**	,638**	1.000	,695**	,670**	-0.089	,686**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.003	0.000		0.000	0.000	0.641	0.000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	PROCES	Coefficiente de correlación	,468**	,560**	0.345	,549**	,695**	1.000	,661**	0.120	,499**
		Sig. (bilateral)	0.009	0.001	0.062	0.002	0.000		0.000	0.526	0.005
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	COMPAÑE	Coefficiente de correlación	,406*	,545**	,671**	,411*	,670**	,661**	1.000	0.121	,759**
		Sig. (bilateral)	0.026	0.002	0.000	0.024	0.000	0.000		0.524	0.000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	NATURA	Coefficiente de correlación	0.071	0.029	0.227	0.186	-0.089	0.120	0.121	1.000	0.328
		Sig. (bilateral)	0.710	0.879	0.227	0.326	0.641	0.526	0.524		0.077
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
COMUNI	Coefficiente de correlación	,510**	,619**	,885**	,512**	,686**	,499**	,759**	0.328	1.000	
	Sig. (bilateral)	0.004	0.000	0.000	0.004	0.000	0.005	0.000	0.077		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Anexo 19

Prueba T de significancia según Sexo

Estadísticas de grupo					
SEXO		N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
SALARIO	Masculino	17	2.0735	0.73296	0.17777
	Femenino	13	2.4423	1.01116	0.28044
PROMO	Masculino	17	2.5294	0.92230	0.22369
	Femenino	13	2.6346	0.98221	0.27242
SUPERV	Masculino	17	3.3235	1.07079	0.25971
	Femenino	13	3.2115	1.34570	0.37323
BENEFI	Masculino	17	2.8235	0.62976	0.15274
	Femenino	13	2.8654	0.68932	0.19118
RECOMPEN	Masculino	17	2.5000	0.91430	0.22175
	Femenino	13	2.5577	1.07118	0.29709
PROCES	Masculino	17	3.1176	0.77620	0.18826
	Femenino	13	3.2115	0.71331	0.19784
COMPAÑE	Masculino	17	3.3529	0.96848	0.23489
	Femenino	13	3.3269	1.36696	0.37913
NATURA	Masculino	17	4.3382	0.52247	0.12672
	Femenino	13	4.0192	0.93798	0.26015
COMUNI	Masculino	17	3.4412	0.61574	0.14934
	Femenino	13	3.6731	0.75267	0.20875
SATISF	Masculino	17	3.0556	0.60715	0.14726
	Femenino	13	3.1047	0.73791	0.20466

Anexo 20

Prueba de muestras independientes según Sexo

Prueba de muestras independientes										
		igualdad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	confianza de la diferencia	
									Inferior	Superior
SALARIO	Se asumen varianzas iguales	1.487	0.233	-1.160	28	0.256	-0.36878	0.31805	-1.02027	0.28271
	No se asumen varianzas iguales			-1.111	21.034	0.279	-0.36878	0.33204	-1.05923	0.32167
PROMO	Se asumen varianzas iguales	0.401	0.531	-0.301	28	0.766	-0.10520	0.34944	-0.82100	0.61060
	No se asumen varianzas iguales			-0.298	25.085	0.768	-0.10520	0.35249	-0.83105	0.62064
SUPERV	Se asumen varianzas iguales	0.825	0.371	0.254	28	0.801	0.11199	0.44079	-0.79092	1.01490
	No se asumen varianzas iguales			0.246	22.481	0.808	0.11199	0.45469	-0.82982	1.05380
BENEFI	Se asumen varianzas iguales	0.030	0.864	-0.173	28	0.864	-0.04186	0.24168	-0.53691	0.45320
	No se asumen varianzas iguales			-0.171	24.670	0.866	-0.04186	0.24470	-0.54618	0.46247
RECOMPEN	Se asumen varianzas iguales	0.112	0.741	-0.159	28	0.875	-0.05769	0.36276	-0.80078	0.68540
	No se asumen varianzas iguales			-0.156	23.601	0.878	-0.05769	0.37073	-0.82352	0.70813
PROCES	Se asumen varianzas iguales	0.000	0.993	-0.340	28	0.737	-0.09389	0.27629	-0.65984	0.47206
	No se asumen varianzas iguales			-0.344	26.980	0.734	-0.09389	0.27309	-0.65425	0.46647
COMPAÑE	Se asumen varianzas iguales	4.245	0.049	0.061	28	0.952	0.02602	0.42599	-0.84658	0.89862
	No se asumen varianzas iguales			0.058	20.694	0.954	0.02602	0.44600	-0.90232	0.95435
NATURA	Se asumen varianzas iguales	2.086	0.160	1.186	28	0.246	0.31900	0.26900	-0.23201	0.87002
	No se asumen varianzas iguales			1.102	17.626	0.285	0.31900	0.28937	-0.28987	0.92788
COMUNI	Se asumen varianzas iguales	0.622	0.437	-0.929	28	0.361	-0.23190	0.24973	-0.74346	0.27966
	No se asumen varianzas iguales			-0.903	22.923	0.376	-0.23190	0.25667	-0.76296	0.29916
SATISF	Se asumen varianzas iguales	0.708	0.407	-0.200	28	0.843	-0.04915	0.24551	-0.55204	0.45375
	No se asumen varianzas iguales			-0.195	23.015	0.847	-0.04915	0.25213	-0.57070	0.47241

Anexo 21

Prueba T según el estado civil

Estadísticas de grupo					
E_CIVIL		N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
SALARIO	Soltero	20	2.5000	0.83902	0.18761
	Casado-Conv	10	1.7000	0.68516	0.21667
PROMO	Soltero	20	2.8625	0.91936	0.20558
	Casado-Conv	10	2.0000	0.68718	0.21731
SUPERV	Soltero	20	3.3000	1.15451	0.25816
	Casado-Conv	10	3.2250	1.28263	0.40560
BENEFI	Soltero	20	3.0125	0.54092	0.12095
	Casado-Conv	10	2.5000	0.72648	0.22973
RECOMPEN	Soltero	20	2.7625	0.89397	0.19990
	Casado-Conv	10	2.0500	0.97753	0.30912
PROCES	Soltero	20	3.3500	0.50913	0.11384
	Casado-Conv	10	2.7750	0.98213	0.31058
COMPAÑE	Soltero	20	3.6000	1.12799	0.25223
	Casado-Conv	10	2.8250	1.01414	0.32070
NATURA	Soltero	20	4.1500	0.77119	0.17244
	Casado-Conv	10	4.3000	0.68516	0.21667
COMUNI	Soltero	20	3.6500	0.69016	0.15432
	Casado-Conv	10	3.3250	0.62417	0.19738
SATISF	Soltero	20	3.2431	0.62204	0.13909
	Casado-Conv	10	2.7444	0.61834	0.19553

Anexo 22

Prueba de muestras independientes según Estado Civil

Prueba de muestras independientes										
		igualdad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	confianza de la diferencia	
									Inferior	Superior
SALARIO	Se asumen varianzas iguales	0.691	0.413	2.605	28	0.015	0.80000	0.30706	0.17102	1.42898
	No se asumen varianzas iguales			2.791	21.761	0.011	0.80000	0.28660	0.20524	1.39476
PROMO	Se asumen varianzas iguales	4.110	0.052	2.615	28	0.014	0.86250	0.32985	0.18684	1.53816
	No se asumen varianzas iguales			2.883	23.429	0.008	0.86250	0.29914	0.24431	1.48069
SUPERV	Se asumen varianzas iguales	0.802	0.378	0.162	28	0.873	0.07500	0.46367	-0.87478	1.02478
	No se asumen varianzas iguales			0.156	16.487	0.878	0.07500	0.48079	-0.94179	1.09179
BENEFI	Se asumen varianzas iguales	0.465	0.501	2.181	28	0.038	0.51250	0.23501	0.03111	0.99389
	No se asumen varianzas iguales			1.974	14.166	0.068	0.51250	0.25963	-0.04374	1.06874
RECOMPEN	Se asumen varianzas iguales	0.000	0.986	1.996	28	0.056	0.71250	0.35695	-0.01869	1.44369
	No se asumen varianzas iguales			1.935	16.716	0.070	0.71250	0.36812	-0.06518	1.49018
PROCES	Se asumen varianzas iguales	3.190	0.085	2.130	28	0.042	0.57500	0.26998	0.02197	1.12803
	No se asumen varianzas iguales			1.738	11.483	0.109	0.57500	0.33079	-0.14934	1.29934
COMPANE	Se asumen varianzas iguales	0.001	0.971	1.831	28	0.078	0.77500	0.42320	-0.09188	1.64188
	No se asumen varianzas iguales			1.900	19.960	0.072	0.77500	0.40800	-0.07619	1.62619
NATURA	Se asumen varianzas iguales	0.131	0.720	-0.520	28	0.607	-0.15000	0.28839	-0.74074	0.44074
	No se asumen varianzas iguales			-0.542	20.178	0.594	-0.15000	0.27691	-0.72731	0.42731
COMUNI	Se asumen varianzas iguales	0.087	0.770	1.253	28	0.221	0.32500	0.25936	-0.20627	0.85627
	No se asumen varianzas iguales			1.297	19.853	0.209	0.32500	0.25055	-0.19788	0.84788
SATISF	Se asumen varianzas iguales	0.021	0.885	2.074	28	0.047	0.49861	0.24045	0.00606	0.99116
	No se asumen varianzas iguales			2.078	18.205	0.052	0.49861	0.23996	-0.00512	1.00234