



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**SISTEMA DE COMPENSACIONES Y SU INFLUENCIA EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TRUJILLO,
AGENCIA HUACHO.**

PRESENTADO POR EL BACHILLER:

ERICK JOSE AREVALO LOZANO

CELSO ENRIQUE URIBE PEÑA

ASESOR

LIC. FRANCISCO VALDEZ ARROYO

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

Huacho – Perú

2019

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR

Dr. JUAN CARLOS REYES ULFE
PRESIDENTE

MG. SANTIAGO E. RAMOS Y YOVERA
SECRETARIO

MG. DANIEL A. VALENZUELA NARVAEZ
VOCAL

LIC. FRANCISCO VALDEZ ARROYO
ASESOR

DEDICATORIA

A mis docentes, por su difícil trabajo y respaldo en estos largos períodos de mi vida universitaria.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales.

A los miembros de Jurado evaluador de tesis y Asesor, por sus sugerencias brindadas para culminar con éxito la presente investigación.

INDICE GENERAL

INDICE GENERAL	5
INDICE DE TABLAS	7
INDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCION	13

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	15
1.2. Formulación del Problema	17
1.2.1. Problema General	17
1.2.2. Problemas Específicos	17
1.3. Objetivos de la Investigación	17
1.3.1. Objetivo General	17
1.3.2. Objetivos Específicos	18
1.4. Justificación de la Investigación	18
1.5. Delimitaciones del estudio	19
1.6. Viabilidad del estudio	20

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación	21
2.2. Bases Teóricas	23
2.3. Definiciones conceptuales	46
2.4. Formulación de las hipótesis	48
2.4.1. Hipótesis General	48
2.4.2. Hipótesis Específicas	48

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico	50
--------------------------	----

3.1.1. Tipo	50
3.1.2. Enfoque	50
3.2. Población y muestra	50
3.3. Operacionalización de variables e indicadores	51
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	53

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de tablas, figuras e interpretaciones	55
---	----

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión	74
5.2. Conclusiones	76
5.3. Recomendaciones	78

CAPÍTULO VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Fuentes bibliográficas	79
6.2. Fuentes electrónicas	781

ANEXO

1. Cuestionario sobre sistema de compensaciones y satisfacción laboral	83
--	----

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	<i>Genero de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho</i>	54
Tabla 2.	<i>Edad de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho</i>	55
Tabla 3.	<i>Grado Académico de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho</i>	56
Tabla 4.	<i>Situación sobre el sistema de compensaciones de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho</i>	57
Tabla 5.	<i>Situación sobre el sistema de compensaciones en el aspecto de incentivos de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho</i>	58
Tabla 6.	<i>Situación sobre el Sistema de compensaciones en el aspecto de Sistemas de participación en las utilidades de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho</i>	59
Tabla 7.	<i>Satisfacción Laboral de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho</i>	60
Tabla 8.	<i>Satisfacción Laboral en el aspecto de naturaleza del trabajo de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho</i>	61
Tabla 9.	<i>Satisfacción Laboral en el aspecto de salarios de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho</i>	62
Tabla 10.	<i>Satisfacción Laboral en el aspecto de oportunidades de desarrollo de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho</i>	63
Tabla 11.	<i>Satisfacción Laboral en el aspecto de relaciones con colegas de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho</i>	64
Tabla 12.	<i>Situación del Sistema de compensación en el aspecto de Incentivos y Nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia en Huacho</i>	66
Tabla 13.	<i>Pruebas de chi-cuadrado entre la Situación del Sistema de</i>	67

compensación en el aspecto de Incentivos y Nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia en Huacho

Tabla 14.	<i>Situación del Sistema de compensación en el aspecto de participación de utilidades y Nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia en Huacho</i>	68
Tabla 15.	<i>Pruebas de chi-cuadrado Situación del Sistema de compensación en el aspecto de participación de utilidades y Nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia en Huacho</i>	69
Tabla 16.	<i>Situación del Sistema de compensación y Nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia en Huacho</i>	70
Tabla 17.	<i>Pruebas de chi-cuadrado Situación del Sistema de compensación y Nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia en Huacho</i>	71

INDICE DE FIGURAS

Figura 1.	<i>Genero de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho</i>	54
Figura 2.	<i>Edad de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho</i>	55
Figura 3.	<i>Grado Académico de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho</i>	56
Figura 4.	<i>Situación sobre el sistema de compensaciones de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho</i>	57
Figura 5.	<i>Situación sobre el sistema de compensaciones en el aspecto de incentivos de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho</i>	58
Figura 6.	<i>Situación sobre el Sistema de compensaciones en el aspecto de Sistemas de participación en las utilidades de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho</i>	59
Figura 7.	<i>Satisfacción Laboral de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho</i>	61
Figura 8.	<i>Satisfacción Laboral en el aspecto de naturaleza del trabajo de los trabajadores de la I CMAC Trujillo, Agencia Huacho</i>	62
Figura 9.	<i>Satisfacción Laboral en el aspecto de salarios de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho</i>	63
Figura10.	<i>Satisfacción Laboral en el aspecto de oportunidades de desarrollo de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho</i>	64
Figura11.	<i>Satisfacción Laboral en el aspecto de relaciones con colegas de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho</i>	65
Figura12.	<i>Situación del Sistema de compensación en el aspecto de Incentivos y Nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia en Huacho</i>	66
Figura13.	<i>Situación del Sistema de compensación en el aspecto de participación de utilidades y Nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia en Huacho</i>	68

Figura14. *Situación del Sistema de compensación y Nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia en Huacho* 70

RESUMEN

Objetivo: Establecer de qué manera el sistema de compensaciones influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo con agencia en Huacho, período 2016. **Métodos:** La población está compuesta por 21 especialistas de CMAC Trujillo, una oficina en Huacho. Se utilizó la estrategia de revisión, cuyo instrumento fue la encuesta. Se consideraron las mediciones: fuerzas motivadoras, marcos de distribución de beneficios, naturaleza del trabajo, compensación, aperturas de mejora, asociaciones con cómplices. La calidad inquebrantable del instrumento se realizó utilizando el coeficiente alfa de Cronbach (0.831). Se utilizó el chi cuadrado de Pearson. **Resultados:** El 19.0% de los trabajadores consideraba que el marco de remuneración era insuficiente y el 66.7% lo consideraba no partidista, es decir, cuestionable; En cuanto a la consistencia, el 14,3% de los trabajadores tiene un nivel bajo y el 76,2% tiene un grado normal de satisfacción laboral. **Conclusión:** El sistema de remuneración impacta enfáticamente el cumplimiento de la actividad de los trabajadores en el Fondo Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo con la organización en Huacho. Periodo 2016, con un nivel de significancia de 0,004.

Palabra clave: Incentivos, sistemas de participación de las utilidades, oportunidad de desarrollo, naturaleza del trabajo.

ABSTRACT

Objective: To establish in what way the compensations system influences the job satisfaction of the workers of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo with agency in Huacho, 2016. **Methods:** The populace is comprised of 21 specialists of the CMAC Trujillo, office in Huacho. The overview procedure was utilized; whose instrument was the poll. The measurements are considered: motivations, frameworks of cooperation in the benefits, idea of work, pay, open doors for improvement, associations with partners. The dependability of the instrument was acknowledged by the Alpha coefficient of Cronbach. (0,831) The Pearson's chi square was utilized. **Results:** 19.0% of laborers considered the pay framework as wasteful and 66.7% thought of it as nonpartisan, in other words vague; Regarding work fulfillment, 14.3% of laborers have a low level and 76.2% have a customary degree of occupation fulfillment. **Conclusion:** The pay framework emphatically impacts hands on fulfillment of the laborers of the Caja de Ahorro y Crédito de Trujillo with an office in Huacho, 2016, with a degree of essentialness of 0.004.

Key Words: incentives, systems of participation in the profits, opportunities for development, nature of work.

INTRODUCCIÓN

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo tiene clara su idea de que su principal valor es su capital humano, y que tiene que ser sumamente calificado y muy identificado con organización o Institución.

Hablar de satisfacción laboral es hablar sobre un elemento muy resaltante y primordial para toda empresa que busca tener un nivel competitivo muy alto, puesto que la satisfacción laboral se manifiesta en la productividad por ser la actitud general del trabajador hacia su empleo y su centro laboral. Lo cierto es que, la satisfacción laboral tiene influencia en el buen funcionamiento de la organización y la motivación que esta última pueda brindarles a sus trabajadores, no obstante, es de suma importancia contar con un adecuado sistema de compensaciones que sea aplicable en la gestión de recursos humanos de la empresa. El manejo de un sistema de compensaciones debe adecuarse a las necesidades y expectativas que requieran quienes trabajan en la empresa; recalcando siempre que la finalidad de este buen sistema de compensaciones es de generar motivación.

Las organizaciones que buscan tener mayores beneficios con relación al trabajo que es realizado por su personal, se centran a menudo a que la actividad se ejecute de manera adecuada y sin error alguno, sin tomar alguna importancia como se siente el trabajador ante ciertas eventualidades en el proceso del desarrollo de sus actividades, es aquí importante que la organizaciones deba de tomar en consideración al trabajador como un elemento esencial para desarrollar las actividades, puesto que un individuo compensado muy bien por sus esfuerzos

Realizados sentirá una satisfacción laboral optima, y gracias a ello realizará su labor de forma satisfactoria y eficiente.

Esa es la razón por la que la exploración se propuso como un objetivo general para construir cómo el marco salarial impacta el cumplimiento de la actividad de los trabajadores del Fondo Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo con oficina en Huacho, período 2016.

La investigación se completa en partes, comenzando con el Capítulo I llamado Enunciado del problema, Capítulo II Marco teórico, Capítulo III Metodología, Capítulo IV Resultados, Capítulo V Discusión, Conclusiones y recomendaciones, y Capítulo VI Fuentes de información.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. (CMAC de Trujillo) está disponible en todo el país, con 69 oficinas y más de 59 lugares de trabajo de datos. El CMAC de Trujillo tiene entre sus cualidades la promesa al adelanto de sus trabajadores, la dirección a resultados, con administración y cooperación. La CMAC de Trujillo tiene en claro que su principal valor competitivo es su capital humano.

Una de sus agencias, es la que se encuentra ubicada en la ciudad de Huacho y que viene brindando servicios de intermediación financiera a sus clientes.

El cumplimiento de la ocupación es un componente importante en cada organización que necesita llegar a un alto nivel serio, ya que el cumplimiento del trabajo se reflejará en la rentabilidad, por ser la actitud general del trabajador con su empleo y su lugar de trabajo. Teniendo claro esto, la satisfacción laboral tiene influencia en el funcionamiento de la empresa y la motivación que pueda generarse a sus trabajadores, por ello es de total importancia tener un adecuado sistema de compensaciones para que se pueda aplicar en la gestión de recurso humano de la empresa. La utilización de un sistema de compensaciones debe adaptarse a las necesidades y expectativas de las

personas quienes trabajan en la empresa; teniendo en cuenta siempre que la finalidad de un buen sistema de compensaciones es generar motivación.

La CMAC de Trujillo es una institución que se preocupa por el buen desempeño laboral que puedan tener sus trabajadores. Sin embargo, a veces muestra un desentendimiento con el tema de la satisfacción laboral que puedan tener sus mismos trabajadores, y es que se ha podido apreciar un grado bajo de motivación en sus trabajadores, además de que algunos de sus trabajadores no se encuentran agusto en su ambiente de labor.

Un sistema de compensaciones es aquello que se propone en una empresa con la finalidad de estimular o inducir a los trabajadores a tener una actitud positiva frente a su trabajo, y esto es una recompensa por conseguir objetivos organizacionales. Es un objetivo del sistema de compensaciones, motivar a los trabajadores de la CMAC de Trujillo para que su eficiencia sea optimo en sus actividades laborales, Pero, aún con esto, la CMAC de Trujillo cuenta con algunas fallas en su sistema de compensaciones, fallas tales como dar mayor reconocimiento a trabajadores solo por preferencia, no reconocer quienes están incrementando su rendimiento y solo reconocer a los que están liderando en términos de rendimiento.

Teniendo en cuenta estas fallas que está teniendo la CMAC de Trujillo con respecto a la satisfacción laboral y su sistema de compensaciones, se puede mencionar que de seguir con estos problemas se podría hacer mención que en un futuro cercano la CMAC de Trujillo bajaría en su desempeño en general y esto afectara de modo que la entidad financiera no pueda llegar a sus objetivos planificados.

Para que esto no suceda la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo debe implementar un correcto sistema de compensaciones donde satisfaga a todos los trabajadores de la empresa.

12 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera el sistema de compensaciones influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo con agencia en Huacho, período 2016?

1.2.2 Problemas Específicos

- a. ¿De qué manera los incentivos influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo con agencia en Huacho, período 2016?
- b. ¿De qué manera la participación en las utilidades influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo con agencia en Huacho, período 2016?

13. Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Establecer de que manera el sistema de compensaciones influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo con agencia en Huacho, período 2016.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a. Determinar de que manera los incentivos influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo con agencia en Huacho, período 2016.
- b. Determinar de qué manera la participación en las utilidades influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo con agencia en Huacho, período 2016.

14. Justificación de la Investigación

En un mundo tan competitivo como lo es en la actualidad, es muy importante que las empresas apliquen un eficiente sistema de compensación para el bienestar y/o satisfacción laboral de sus trabajadores y con ello lograr un incremento en su desempeño laboral, pero existen aún empresas que no lo aplican, Dado que una gran cantidad de ellos considera que esto es un costo y no una empresa para su desarrollo, esa es la razón por la cual no muchas organizaciones retienen a su personal durante largos períodos. Aquellas organizaciones que inspiran, como lo es un sistema de compensaciones a sus trabajadores, refleja una actitud positiva del trabajador.

Las organizaciones que buscan adquirir ventajas más notables de acuerdo con el trabajo realizado por su personal, a menudo se centran en el trabajo que se realiza con precisión y sin errores, prestando poca atención a cómo se siente el trabajador en situaciones específicas durante el tiempo dedicado a desarrollar sus empresas, aquí hay un punto significativo donde las organizaciones deberían tomar en considera que el trabajador es un

componente significativo en la mejora y el final de la actividad o acción, ya que un individuo que compensa sus esfuerzos sentirá una realización ideal de la actividad y con eso realizará su trabajo de una manera aceptable y productiva.

Es por eso que la conveniencia de esta investigación radica en reconocer cual es el sistema de compensaciones más eficiente para obtener un buen gozo laboral en los trabajadores.

Así como también la importancia del carácter práctico de la investigación se fundamenta en reconocer todos aquellos aspectos característicos que conforma el sistema de compensaciones que tiene la CMAC de Trujillo con agencia en Huacho para tener un logro de un gozo laboral de sus trabajadores.

15. Delimitaciones del estudio

Esta empresa de examen comienza con la delimitación del título de la empresa de exploración y la conexión de los dos factores, el lugar o territorio de estudio, determina el momento y el año en que se creará el examen, lo que se conoce como un problema de flujo y reflujo. se encontró que se promulga a una tasa alta en establecimientos instructivos, tiende a verse de manera rutinaria que los arreglos ambientales, que se dedican al tipo de problemas de salvaguardia normales, esta exploración se realizará en el Fondo Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo con organización en Huacho. Delimita la población y muestra dónde se aplicará el instrumento para la recopilación de datos, para entonces, componer, desglosar, por fin continuar interpretándolo, para percibir o eliminar las especulaciones de trabajo planteadas en la asociación de la proposición, si la informatización es decidida o desconectada La idea de la organización en esa asociación.

1.6. Viabilidad del estudio

Este trabajo es satisfactorio considerando la forma en que tiene un arreglo de costos financiado por el examinador, existen fuentes especulativas que ayudan a esta investigación, cuenta con la asistencia de instructores con preguntas prácticas sobre la experiencia, por ejemplo, metodólogos, guías temáticas y Actual. un mediador dialecto desconocido.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

21. Antecedentes de la Investigación

Ríos (2014) desarrollo la tesis bajo el título de “Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango”, este fue apoyada por la Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Esta tesis consistió con el principal objetivo decida si el cumplimiento del trabajo impacta la atmósfera autorizada del personal de la región reguladora. El presente examen es de un tipo correlacional esclarecedor. La configuración de exploración es observacional y transversal. El ejemplo de 28 representantes de la división reguladora. La técnica para recolectar información fue la encuesta. Y los instrumentos fueron cuestionarios para recopilar la información sobre la Satisfacción Laboral; y la escala de Clima Organizacional. En general, la propuesta muestra que la evaluación del cumplimiento de la ocupación nos permitió imaginar que cuando todo está dicho, el activo humano está contento con los puntos de vista sobre su trabajo, en su mayor parte el factor de prueba reconocible con la organización, que muestra que los representantes trabajan resueltos para obtener una ventaja compartida; Además, la investigación resolvió que existe una conexión genuinamente correcta entre el grado de satisfacción laboral y la atmósfera jerárquica, lo que demuestra que existe una relación positiva.

Alva & Juárez (2014) desarrollaron la investigación titulada “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimu Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo”, la cual fue aprobada por la Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Esta investigación tuvo como objetivo principal el decidir la conexión entre el grado de cumplimiento de la ocupación y el grado de rentabilidad de los trabajadores de la organización. Este examen es ilustrativo: correlacional. La configuración de exploración es observacional y transversal. El ejemplo fue 80 especialistas. El sistema utilizado para el surtido de información fue el resumen. El instrumento utilizado en el examen fue la encuesta. La teoría presume que la conexión entre el grado de cumplimiento de la ocupación y el grado de eficiencia es inmediata a la luz del hecho de que existe un grado normal de cumplimiento del empleo, lo que afecta un grado normal de rentabilidad. La organización no permite motivadores o preparativos; así como la organización no da los activos esenciales para lograr una eficiencia más notable.

Castro & Sajona (2012) desarrolló la tesis titulada “Sistemas de compensación en empresas del sector Funerario de la ciudad de Cartagena”, los factores o pasos para el plan de la estructura salarial solo se aplican al examen y la representación de los puestos, otro final significativo es que la estrategia salarial de las organizaciones bajo investigación permite despertar y animar a una gran reunión de sus trabajadores, ya que se sienten bien con las ventajas. les da. Como conclusión la tesis mencionó que de los factores o pasos para el plan de la estructura salarial solo se aplican al examen y la representación de los puestos, otro final significativo es que la estrategia salarial de las organizaciones bajo investigación permite despertar y animar a una gran reunión de sus trabajadores, ya que se sienten bien con las ventajas.

les da.

22 Bases teóricas

221. Sistema de compensación

A. Definición

Chiavenato (2014) define al “sistema de compensación como premios de motivación por el buen desarrollo de las tareas realizadas por los trabajadores que ayudan a cumplir objetivos”.

Werther, Davis & Guzmán (2014) mencionan que el “sistema de compensaciones son estímulos fundamentados en el cumplimiento de labores, mas no en los años que haya permanecido en la institución o en el tiempo adicional de la jornada diaria que se haya laborado”.

D’ Alessio (2013) define que un “sistema de compensación es una herramienta que sirve para motivar mediante premios a sus trabajadores por lograr objetivos a favor de la empresa”.

Koontz & Weihrich (2013) señalan que un “sistema de compensaciones es el pago extra que tiene una institución hacia sus trabajadores por su alto desempeño dentro de ella”.

Snell & Bohlander (2013) manifiestan que un “sistema de compensaciones es la forma en que la empresa reconoce a sus

trabajadores por el esfuerzo realizado para llegar a los objetivos organizacionales.

Robbins & Judge (2013) señalan que el sistema de compensaciones es el premio en beneficio a sus trabajadores por sus rendimientos destacados sobre otros trabajadores.

Louffat (2012) menciona que un sistema de compensaciones es el reconocimiento monetario o verbal que puede tener un gerente con su trabajador más destacado por su rendimiento dentro de la organización”.

Griffin (2011) define al “sistema de compensación como lo que la organización puede proporcionar a sus trabajadores por su buen desempeño laboral como estímulos”.

B. Dimensiones del sistema de compensaciones

Werther, Davis & Guzmán (2014) se dan cuenta de que: discutir los marcos de pago es discutir los elementos jerárquicos, el mantenimiento de la capacidad y el desarrollo de los activos humanos de los ejecutivos. En la actualidad, la cuestión de la remuneración se ha convertido en el componente particular de las políticas salariales. Cuando existe un marco efectivo para dispensarlas y transmitir las, se producen incrementos de rentabilidad y se logra una dedicación representativa. La participación en las utilidades y los incentivos establecen guías compensatorias que propulsan resultados definidos, es por ello

que se consideran como las dimensiones de los sistemas de compensaciones.

a. Incentivos

Se define como objetivos, situaciones o estados, los cuales inducen a obrar positivamente a sus trabajadores. Establecen un conjunto de motivaciones, no imprescindiblemente monetario, dirigidos al cumplimiento de metas específicas. Los incentivos son considerados como la guía con destino al futuro, pues se relacionan con los resultados que se espera que los trabajadores consigan en el tiempo previsto. Estos se pueden otorgar a un grupo, pero mayormente suelen ser concedidos de manera individual.

b. Participación en las utilidades

Reside en fraccionar un establecido porcentaje de los beneficios alcanzados por un determinado tiempo en medio de un cierto número personas. El sistema mencionado implanta una correlación en medio de la destacada realización de las funciones y la designación de los beneficios de aquel destacado desempeño para los empleados. En la mayoría de veces este enfoque compensatorio se coloca a ciertas áreas o a toda la organización, y no de manera individual.

La participación en las utilidades y los incentivos son usados como un reemplazo de los métodos habituales de sueldos y salarios.

C. Sistema de incentivos dentro del sistema de compensación

Werther, Davis & Guzmán (2014) mencionan que en la mayoría de tipos laborales existen programas de estímulos. Estos estímulos componen la totalidad del salario, igualmente ser el reemplazo dentro de un panorama tradicionalista remunerativa.

Los estímulos que se otorgan comúnmente son:

a. Compensación basada en unidades

Los bonos conferidos según la cantidad de producción habitual pueden recompensar a un empleado según la magnitud de su productividad. Los trabajadores suelen percibir una compensación en proporción a la excedencia de la producción que hayan alcanzado.

Aquel sistema posibilita medir muchos ángulos del trabajo. Las legislaciones latinoamericanas establecen sistemas de incentivos que tienen que integrarse con un método de percepciones estables, unido con el conjunto de beneficios de la ley. Aquella previsión imposibilita que continúen algunas costumbres que en la antigüedad llevaron a muchos abusos y negar ciertos derechos laborales.

Los pagos de incentivos por unidad producida no llevan instantáneamente en escalas más elevadas de rendimiento, porque el efecto que posee la coacción de grupo, sobre los trabajadores que superan las escalas promedio de rendimiento.

Por último, una cuestión de gran importancia es el cálculo del rendimiento. En la economía moderna son múltiples las labores que un trabajador realiza y estas sean difícil de medir en cantidad unitaria de producción.

b. Bonos de productividad

Son incentivos las comisiones por rendimiento que se pagan a trabajadores cuando exceden una designada escala de rendimiento. Comúnmente se adicionan a la remuneración básica establecida. Asimismo, el salario señalado en el contrato, según lo determina la ley, un empleado percibe el pago extra según la cantidad de labores realizadas posterior de haber alcanzado el nivel establecido o índice de rendimiento. La diferencial de aquel método es que promueve a los trabajadores por el tiempo ahorrado.

c. Comisiones

En los puntos de ventas, a cada uno de los productos que logre vender el trabajador puede recibir una comisión del costo de venta establecido. En algunas áreas, como la venta de seguros o bienes raíces, puede disminuirse de manera notable la remuneración fija mensual de cada agente, a favor de una elevada proporción de comisiones; en otro caso; como el comercio de productos de la canasta básica, habitualmente aumenta su remuneración y reduce la proporción de las comisiones. Generalmente, el jefe de capital humano debe buscar el punto de equilibrio entre estas variables.

d. Curvas de madurez

El momento en que un trabajador calificado profesionalmente o científicamente logra el máximo índice de crecimiento y de sueldo, solo la escala a un cargo directivo le ofrece un trayecto para seguir aumentando su salario. Debido a que por su preparación el trabajador no puede pacientemente esperar un ascenso a un cargo superior, en el ejercicio de la realidad encuentran obstaculizado el camino para su desarrollo. Peor aún tiene un riesgo al inducir a un ascenso el cual llevaría al trabajador a una escala de insuficiencia.

Con la finalidad de brindar un incentivo a este personal, algunos grupos organizacionales han fomentado curvas de madurez, las cuales establecen arreglos en las superiores escalas según la clase de cargos. Aquellos trabajadores son separados según la experiencia y su rendimiento.

Cuando se aplica ese procedimiento, son calificados en una escala mayor a aquellos sobresalientes, a los de buen rendimiento son colocados debajo, y así gradualmente a través de este procedimiento los trabajadores de nivel alto en desempeño siguen percibiendo estímulos que sustentan sus justificados esfuerzos. Al mismo tiempo no sienten la urgencia de seguir buscando un cargo de más alto nivel en una institución diferente para obtener ingresos mayores.

e. *Incremento por méritos*

Generalmente es el incentivo mayor propalado que busca acceder a los incrementos de acuerdo al mérito del trabajador, que se brindan a cada persona después de ser evaluada por su desempeño. En su mayoría, los incrementos los determina el jefe inmediato del trabajador, en conjunto con diferentes supervisores. Aunque estos incrementos incentivan el desempeño superior en comparación de las demás, en escasas situaciones se encuentran asociados con un nivel estándar o específico y suelen conducir a situaciones injustas debido a que estarían sometidos a factores subjetivos.

El considerable problema de los incrementos por meritocracia radica la gestión. En el momento que la asignación de los incrementos se desfigura en otras circunstancias, el desempeño meritorio no percibe retribución. Esta injusticia podría encaminar a una sucesión de componentes que reducen la motivación de conseguir un desempeño destacable.

Por otra parte, los incrementos por méritos pueden limitar, por ello algunos gerentes tienen la predisposición de brindar incrementos proporcionalmente equivalentes a sus trabajadores, al límite de mérito de cada uno de los componentes de sus grupos de trabajo. Tan controversial como ese método es la de brindar incrementos solo a aquellos empleados como señal de favoritismo.

f. Compensaciones por experiencia y conocimientos

Los métodos de pago según conocimientos de especialidad establecen al empleado una motivación que contempla el afán que se ha hecho para conseguir conocimientos y destrezas con relación al cargo que desempeña o el ramo de la institución.

Es primordial observar que aquel estímulo no se fundamenta por lo que pueda hacer el empleado, sino en lo que puede realmente puede lograr. En forma distinta a como ejecutan otros procedimientos de estímulos, este examina el valor de un trabajador para la entidad. Si cuenta con un equipo que logre una escala de puntuación mayor se aumentará la perfección de los productos realizado por la organización, igualmente es disminuida toda obligación de reclutar mayor cantidad de empleados. Cuando los niveles de compensación mejoran probablemente se reduzca el índice de rotación, al igual que el índice de ausentismo de los trabajadores.

g. Incentivos no financieros

Generalmente, los estímulos se concretan en una retribución monetaria; pero también suelen ser de otra naturaleza.

Los estímulos no monetarios son habituales en las áreas de comercio, pero transfieren la preferencia a los sistemas de comisión y otros semejantes. En esta ocasión, los estímulos

no financieros ayudan a incrementar esfuerzos extra o encaminados hacia una meta específica.

Lejos de que estos sistemas puedan brindar ciertas recompensas por alcanzar ciertos parámetros establecidos, los cambios de puestos o de ambiente laboral sirven como estímulos para mejorar el rendimiento. Es una posibilidad sostener moral en alto de los trabajadores y rebajar el índice de rotación a través del otorgamiento de específicos estímulos complementarios.

Los sistemas que se realizan para moldear y rediseñar los cargos, por ejemplo: las rotaciones, ampliación de funciones y empeoramiento del cargo logran ser considerados como promotores de un mayor rendimiento. Entre otro estímulo no monetario se cuenta el acrecentamiento de la escala de libertad en tomas de decisiones, responsabilidad y mejoría de calidad de la vida laboral.

h. Incentivos para ejecutivos

En la actualidad la mayoría de organizaciones asocian utilidades anuales de la organización con los incentivos.

En estas organizaciones, aquella disposición es otorgar la compensación, es una expresión corta que podría deteriorar la calidad de los productos y de cálculos de las áreas que según naturaleza de funciones no consiguen logros a plazos cortos, tales como los departamentos de desarrollo e

investigación, las compañías, cambio de imagen y publicitarias, y otros programas en un plazo largo.

Al reducir la consolidación única de logros a plazos cortos, en general las empresas podrían tener decisiones como se detallan a continuación:

- Reducir la cantidad de sus bonos a plazo corto, o reducir los niveles en los cuales los estímulos correspondan a variaciones en los beneficios en un reducido plazo.
- Aumentar los proyectos de estímulos a plazo largo, en ciertas ocasiones hasta poner en ejercicios programas íntegramente nuevos.

Los estímulos, en especial aquellos que se entregan a los trabajadores, deben cumplir con un equilibrio en medio de las metas a plazo largo y los resultados a plazo corto. De la misma forma, deben retribuir a las exigencias de sus colaboradores de elevada escala. Los trabajadores jóvenes quizás opten por estímulos en aportes económicos, para supeditar a los requerimientos enfocados en su carrera, la compra de su primera casa o un hogar prematuro. Los trabajadores con edad avanzada suelen evaluar en miras a su pronto retiro y rezagan los estímulos con aportes económicos. En determinados sucesos las leyes de algunas naciones disminuyen los aportes de tributación de los adultos mayores, por ello algunas personas prefieren esperar hasta cumplir determinados años para obtener beneficios de un proyecto de

indemnización especial. En estas eventualidades se otorga a los colaboradores a alta escala, la alternativa de comprar acciones de la empresa a un costo menor. Por lo cual, los trabajadores tienen un importante motivo para proporcionar su especial rendimiento en la entidad.

Se hallan diferentes formas de estímulo, entre ellas los que otorgan que los trabajadores elaboren un sistema de incentivos. Generalmente estos sistemas están relacionados a su ocupación en la empresa. De lo contrario dejan de ser planes de incentivos.

Varios han obtenido intensas opiniones, pues hay veces en las que se envuelven las retribuciones consideradas en ellos, puesto que la entidad ingresa en un tiempo de decadencia o el precio de sus acciones cae.

Con la Finalidad de afrontar estos comentarios muchas entidades han decidido por inculcar los estímulos para trabajadores a los aportes que genera la entidad para sus accionistas. Por ende, los mecanismos nuevos se comentan en exámenes de desempeño laboral que ayudará de incentivos a los trabajadores y se generan aportes beneficiosos para sus compañías a largo plazo.

De acuerdo a la oficina de compensaciones, la entrada de un gerente a la entidad se enfoca en:

- La dimensión de la empresa
- Los beneficios

- La ganancia que reciben los accionistas de la organización.
- La dificultad y relevancia de las funciones que realicen.

Debido a las múltiples modificaciones del mercado de valores, es posible que los estímulos sean más eficaces cuando se vincula a mejorías en figuras clave que los trabajadores pueden tener el control.

D. Sistema de participación en las utilidades dentro del sistema de compensaciones

Werther, Davis & Guzmán (2014) indican que los sistemas de participación en las utilidades otorgan una unión en medio del reparto de las riquezas entre los trabajadores y el rendimiento de la organización. Esta perspectiva ha tenido un incremento apresurado. Es así que alrededor de tres de cada cuatro planes de estímulos implementados durante los últimos diez años adoptaron aquel panorama.

El acelerado crecimiento del sistema se basa en una réplica a las precisiones de obligación de tener un mayor nivel de rendimiento. Con la finalidad de establecer un trabajo en equipo, mayormente las entidades han elegido planes cuya cobertura incluye a los jefes y los subordinados. Las entidades que configuran proyectos de participación en las utilidades deben incorporarse a las distintas organizaciones y grupos, mayormente se clasifican así:

a. *Propiedad de los empleados*

Es posible que un proyecto extremista de la participación en las utilidades es el de convertir a la entidad en una posesión de los colaboradores. La mayoría de sus compañías contemplan sistemas para adquirir acciones, los cuales logran que los empleados compren acciones, de la empresa. El producto de ello es que los empleados deciden por poseer una fracción de la organización y se dividen los beneficios financieros.

Un enfoque por medio del cual el personal puede conseguir la posesión de la empresa, adquiere la denominación de sistema de adquisición de acciones para los trabajadores. Por otro lado, se adoptan diversas variantes, que constituyen un medio para comprar acciones de una compañía del lado de su personal. Las acciones se “otorgan” a los empleados y ellos pueden “liquidarlas” con solo aceptarlas, en lugar de obtener aumentos salariales o de dar una parte de sus sueldos. Según una opción distinta, los colaboradores podrían tener el compromiso de comprar acciones como una variante de acumular aportes a su empresa. Aquel sistema logra añadirse de diferentes formas, pero todos son medios de un “creativo financiamiento”. Estas son algunas de estas acciones:

- Obtener acciones por medio capital prestado, con garantías de las acciones y del colaborador.

- Comprar las acciones mediante aportes que efectúa la organización, que según algunas leyes pueden resultar exentas de gravámenes fiscales.
- Establecer un sistema nuevo de asistencia financiera a los colaboradores por medio de la emisión de renovadas acciones designadas al sistema.
- Cambiar la figura pública de las acciones, cambiándolas a privadas, tiempo en el que se quita capital de ciertas subsidiarias o se entrega para invertir fondos de organizaciones que andan en problemas financieros.

Con los planes de compra de acciones para los colaboradores, no todos logran un resultado positivo. Frecuentemente, las ventas de acciones son por partes, esto permite tener un control a la entidad en posesión de otros individuos. En algunas ocasiones, aquellos programas podrían crear un proyecto corporativo con el fin de sacar capital de una división que es considerada redituable, sin embargo, la transferencia de los bienes de la entidad en posesión de los trabajadores podría brindar verdaderos positivos alcances.

b. Planes de participación en la producción

Los empleados recibir bonos mediante los planes de participación en la producción sólo si exceden determinado nivel de producción. Aquellos sistemas son de corto plazo y se vinculan con objetivos de producción señalados.

c. *Planes de participación en las utilidades*

La participación en las utilidades logra que las compañías compren la ganancia de sus actividades con los empleados. La eficacia de este sistema se puede reducir porque no siempre las ganancias están vinculadas con el rendimiento de los trabajadores.

Un escenario económico complicado, podría tener un efecto desfavorable como el lanzamiento de nuevas marcas en el mercado o una recesión. Inclusive ha casos peculiares en los que el ambiente no se interpone en los logros de la compañía, es complicado que adquieran los trabajadores una perspectiva correcta de la forma en como su aporte contribuye con las utilidades de la empresa.

d. *Planes de compensación por reducción de costos*

Se sostiene que el trabajo de los empleados no siempre se compensa con los planes de participación en las utilidades.

Una variante distinta está basada en estimular a los trabajadores por circunstancias que si pueden tener control: los costos. La mayoría de los planes de compensación por disminución de costos tratan de incentivar a los trabajadores con la finalidad de que aporte ideas que lleven a la reducción de costos. En múltiples casos se forma una comisión de trabajadores para simplificar la comunicación de nuevas ideas.

2.2.2. Satisfacción laboral

A. Definiciones

Chiavenato (2015) define a la satisfacción laboral como intrínsecamente gratificante para las personas y un excelente lugar para trabajar. La satisfacción laboral tiene mucho que ver con la calidad de vida en el trabajo.

Robbins & Judge (2013) definen que la satisfacción laboral son los comportamientos de los empleados que describen una sensación positiva en relación al puesto de trabajo donde se desarrollan en la entidad.

Solomon (2013) señala que las satisfacciones laborales son las sensaciones positivas que tiene un individuo al desarrollar sus deberes laborales con entusiasmo.

Koontz, Weihrich & Cannice (2012) menciona que la satisfacción laboral es el grado de gozo positivo que posee un colaborador al realizar sus tareas laborales mediante las distintas motivaciones que la organización les pueda dar.

B. Dimensiones de la satisfacción laboral

Robbins & Judge (2013) mencionan que la satisfacción laboral está por encima que una sensación positiva acerca de un cargo, que proviene de la examinación de las características de este. Los cargos ocupados de trabajo necesitan la correlación entre colegas y superiores, al igual que cumplir las normas de la entidad, efectuar niveles de rendimiento, tener un correcto ambiente de trabajo.

Examinar

el grado de satisfacción o insatisfacción donde se ubica un trabajador con sus funciones es la acumulación de ciertas características. Teniendo en cuenta lo anterior, se podría citar como dimensiones de la satisfacción laboral a los siguientes:

a. Naturaleza del trabajo

- Actividades a desarrollar

b. Salario

- Sueldo actual
- Incentivaciones

c. Oportunidades de desarrollo

- Ascensión de cargos
- Instrucciones

d. Relaciones con los colegas

- Ambiente laboral
- Comunicación entre colegas

C. Satisfacción laboral y su relación con la organización

Robbins & Judge (2013) a continuación dan a conocer las relaciones que tiene la satisfacción laboral en la organización y cómo esta influye en:

a. Satisfacción laboral y desempeño laboral

Probablemente los empleados felices son mucho más eficientes de los que no lo están, es difícil identificar con exactitud cuál es la causa que radica dentro de este, sin embargo, se han revisado más de 300 estudios vinculados a

Estos temas y se ha encontrado que el vínculo entre desempeño y satisfacción es muy intenso. En la existencia de datos o de información acerca de la productividad y la satisfacción para el ordenamiento como algo global, encontramos que las compañías que cuentan con más trabajadores satisfechos, son más eficientes que otros que cuentan con menos trabajadores satisfechos.

b. Satisfacción laboral y el CCO

La satisfacción en el trabajo es un factor determinante para el Comportamiento Organizacional (CCO) de los empleados. Los trabajadores satisfechos hablan bien de la empresa, colaboran con otros y amplían las expectativas de sus puestos. Estos comportamientos de satisfacción hacen que las personas sean más recíprocas en cuanto a sus experiencias positivas, generando una situación de reciprocidad y dan lo mejor de sí. La satisfacción en el trabajo, proviene de la generación de los procedimientos justos, tratamientos y resultados, si las personas perciben que las políticas de pagos o formas de supervisión de la organización no son justas, probablemente la satisfacción de los empleados disminuya en forma significativa.

c. Satisfacción laboral y satisfacción del cliente

Las administraciones de las organizaciones de servicios deben interesarse por la satisfacción de sus usuarios, es lógico preguntarse si la satisfacción de los trabajadores se

vincula de manera positivo con la satisfacción del cliente, para aquellos representantes que están legítimamente en la vanguardia del contacto con los clientes, obviamente. Una gran cantidad de resultados muestran que los representantes cumplidos incrementan el cumplimiento del cliente, logrando y asegurando su devoción. Estos comportamientos se manifiestan de la siguiente manera: los empleados que se encuentran satisfechos son muy responsables, alegres y amables, lo cual es muy valorado por los usuarios.

d. Satisfacción laboral y el ausentismo

La relación entre estas variables es negativa, pero su vínculo va de medio a débil. Es cierto que los trabajadores insatisfechos gastan su trabajo, hay otros elementos que dañan la relación y disminuyen el coeficiente de correlación, como es el caso de las organizaciones que dan prestaciones emitiendo documentos falsos acerca de incapacidades por enfermedad, animando de esta manera a que los empleados se ausenten por motivos falsos.

e. Satisfacción laboral y la rotación del personal

El agrado de los empleados en sus puestos de trabajo se relaciona negativamente con la rotación, a mayor rotación, mayor será el grado de insatisfacción de los empleados. Las evidencias indican que un moderador importante del nivel de desempeño del empleado es el vínculo entre la rotación y la satisfacción. En particular, la escala la satisfacción tiene

menor importancia para presagiar una rotación de algunos trabajadores con su rendimiento superior, porque es común en una institución que se aumenten esfuerzos con el fin de conservar este tipo de trabajadores. Se les otorgan incrementos de salario, reconocimientos, consideraciones, mayores oportunidades para ascender, etcétera. Al contrario, hay la tendencia de aplicar para aquellos empleados que poseen un mal desempeño.

f. Satisfacción laboral y anomalías en el lugar de trabajo

La satisfacción sindical predice muchos de las conductas específicas, inclusive hasta intentos de sindicalización, robos en el lugar de trabajado, abuso en el consumo de sustancias, sociabilización incorrecta y tardanza. Las investigaciones confirman que dichas conductas son señales de un síntoma mayor que llaman conducta desviado en el centro laboral (o indiferencia de los trabajadores). Las evidencias señalan que los empleados a los cuales no les atrae su trabajo. Pierden su tiempo de diversas maneras; y como los trabajadores son muy hábiles para hacerlo, inspeccionar cierta conducta, como obtener un régimen de supervisión de la asistencia, deja la cauda raíz inalterada. Si los trabajadores quieren supervisar estos indeseables efectos de la insatisfacción laboral, lograrán mejor si arremeten de frente la fuente del problema, en lugar de tratar de controlar las distintas reacciones.

D. La motivación como modelo de medición de la satisfacción laboral

Koontz & Weihrich (2013) establecen que las causas que provocan insatisfacción laboral son de índole absolutamente distinta de las causas que generan la satisfacción. Según Herzberg la teoría de los Elementos Motivacionales nace de la persona que posee un doble necesita marco: Necesidad de evadir el tormento o minutos incómodos y Necesidad de crecer internamente. Por ser subjetivamente único, lugar de necesidad, necesita de distintos estímulos. Por ello se logra enunciar de dos patrones de factores que participan en la motivación laboral.

Generó la teoría de los dos factores con el fin de demostrar de una mejor manera la actitud de las personas en su entorno laboral y planifica la cercanía de dos factores que solicitan la actitud de los trabajadores.

E. Aspectos para determinar la satisfacción laboral

Guzhñay (2010) señala que hay perspectivas exactas que en gran medida deciden el tamaño del cumplimiento en cada especialista, los ámbitos que describen la satisfacción laboral se detallaran de la siguiente manera:

a. Determinantes individuales de la satisfacción laboral

- Tiempo de Experiencia: Conforme se incrementan los años, igualmente se incrementa su satisfacción laboral de

los empleados, a pesar de que esta comienza a disminuir el alcanzar la jubilación, tiempo donde se registra una reducción radical. Con frecuencia se da la disminución de los empleados que perduran en la empresa durante seis meses y dos años, la cual usualmente se genera cuando el trabajador descubre que su cargo actual no cubrirá sus necesidades personales en el tiempo previsto.

- Expectativas laborales: los individuos suelen ilusionarse con respecto a trabajos futuros. Al momento de encontrar trabajo, sus visiones acerca del empleo suelen estar bajo la influencia de todo tipo de indagación que obtienen de sus compañeros, por información en cuanto a las condiciones de trabajo y de las agencias de búsqueda de empleo. Cuando se cumplen visiones previas se produce la satisfacción laboral. Si sucede lo contrario, el individuo conoce el deterioro de dicha satisfacción.

b. Determinantes organizacionales de la satisfacción laboral

- Reto del trabajo: la forma de las funciones en un empleo es una causal importante de la satisfacción de un trabajador debido al nivel de solicitud de esfuerzo para realizar una función, requiere habilidades del trabajador y el uso de sus múltiples capacidades y destrezas.
- Programas de recompensas justas: señala que hay tipos de compensaciones vinculadas de manera directa a la

satisfacción laboral las cuales a continuación se mencionan:

➤ Recompensas extrínsecas

Hacen referencia a lo brindada por la entidad de acuerdo al esfuerzo de los trabajadores y al desempeño, como por ejemplo las políticas de ascensos y los sistemas de salarios que posee la entidad, reconocimientos y elogios provenientes de sus inmediatos superiores.

➤ Recompensas intrínsecas

Son aquellas en las cuales el trabajador percibe de manera interna, como la sensación de orgullo, habilidades manuales por una labor ejecutada de manera adecuada, sentido de competencia. Este método de compensación es distinguido como necesario para sentirse contentos consigo mismo.

- Ambientes favorables de trabajo: Hacen referencia a que los trabajadores tomen interés en la infraestructura y condiciones de trabajo, las cuales le facilitará el avance productivo de su trabajo y permitir su propia prosperidad. Un lugar adecuado y cómodo con la finalidad de desarrollar sus actividades con un máximo rendimiento y mayor satisfacción.
- Compañeros que den apoyo: el comportamiento del inmediato superior es principal para la satisfacción. Cuando sus

jefes son más considerados los trabajadores están más satisfechos que tener jefes indiferentes.

- Compatibilidad entre el puesto y la personalidad: la presencia de un alto vínculo entre el puesto y la personalidad tiene como efecto mayor satisfacción, pues los trabajadores tendrían habilidades y talentos adecuados para desempeñar sus funciones en su lugar de trabajo. Probablemente los empleados que laboren en un cargo de acuerdo a sus propias capacidades lograrán mejorar su rendimiento en el cargo, tener éxito en su empresa es lo que le producirá mayor satisfacción.

23. Definiciones conceptuales

Sistema de compensación

Es una herramienta que sirve para recompensar los esfuerzos de los trabajadores por realizar sus tareas eficientemente que llevaron a la realización de los objetivos organizacionales.

Incentivos

Son como los objetivos, condiciones o sucesos que propician a la acción positiva a sus trabajadores. Crean una serie de incentivos enfocados en el logro de determinados objetivos.

Participación en las utilidades

Se basa en la división de cierto porcentaje de las ganancias alcanzadas en un determinado tiempo entre algunos individuos.

Satisfacción laboral

Se refiere al nivel de actitud que tiene un trabajador al momento de desarrollar sus actividades laborales.

Actividades a desarrollar

Son todas las tareas laborales que tiene que realizar el trabajador dentro de la organización con el fin de llegar a las metas establecidas.

Salario

Es el reconocimiento relacionado con el dinero que la asociación tiene para el arreglo de las administraciones de su trabajador.

Oportunidades de desarrollo

En su mayor parte, son las ventajas que la organización puede brindar a sus trabajadores para que crezcan de manera experta.

Ascensos

Son en gran medida las ventajas que la organización puede brindar a sus trabajadores para que crezcan de manera experta.

Capacitaciones

Son todas aquellas oportunidades que tiene el trabajador para enriquecer sus conocimientos mediante un capacitador experto, estas oportunidades llegan gracias a la empresa donde se labora.

Relaciones con los colegas

Son las actitudes que se tienen con los individuos de la organización con la que se abarca un empleado.

Clima laboral

La tierra es creada por los sentimientos de los individuos de un grupo, que se encuentra vinculado con la satisfacción de los trabajadores.

Interacción con los colegas

Se refiere al trato social que un trabajador con los demás miembros de la organización.

24. Formulación de las hipótesis

24.1. Hipótesis general

El sistema de compensaciones influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo con agencia en Huacho, período 2016.

24.2. Hipótesis específicas

- a. Los incentivos influyen positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo con agencia en Huacho, período 2016.
- b. La participación en las utilidades influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo con agencia en Huacho, período 2016.

25. Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable Independiente: Sistema de compensaciones	Incentivos Sistemas de participación en las utilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Compensación basada en unidades - Bonos de productividad - Comisión - Curvas de madurez - Incremento por mérito - Compensación por experiencia y conocimientos - Incentivo no financiero - Incentivo para ejecutivo - Plan de participación en la producción - Plan de compensación por reducción de costos
Variable Dependiente: Satisfacción Laboral	Naturaleza del trabajo Salario Oportunidades de desarrollo Relaciones con los colegas	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades a desarrollar - Procedimiento - Salario actual - Incentivo - Ascenso - Capacitación - Clima laboral - Interacción con los colegas

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño Metodológico

3.1.1. Tipo

El presente examen es de modelo de informe expresivo, ya que describe los ángulos que describen el marco de remuneración y el cumplimiento de la actividad de los representantes del Fondo Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo con oficina en Huacho. La configuración sin prueba es el punto en el que los factores autónomos no difieren intencionalmente para ver su impacto en diferentes factores (Hernández, Fenández y Baptista, 2014, p. 149). Es transversal a la luz del hecho de que los datos se recopilaban a través del instrumento en un plazo específico.

Por lo expuesto la investigación es de diseño no experimental, descriptivo y transversal.

3.1.2. Enfoque

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo.

3.2 Población y muestra

La población estuvo conformada por 21 trabajadores de la CMAC de Trujillo, agencia en Huacho.

Por ser la población pequeña, se aplicó el instrumento de evaluación sobre el total de la población.

33. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnica a emplear

El presente examen utilizó la estrategia de estudio, cuyo instrumento fue la encuesta.

3.3.2. Descripción del instrumento

El instrumento permite identificar la situación del sistema de compensaciones y de la satisfacción laboral; se emplea la escala de Likert:

La variable sistema de compensación se valoró en: Eficaz, Neutro e Ineficaz, haciéndose uso de la escala de Stanones:

Variable Sistema de compensación (variable global)

Ineficaz < de 25

Neutro de 25 a 30

Eficaz > de 30

Dimensión: Incentivos

Ineficaz < de 17

Neutro de 17 A 23

Eficaz > de 23

Dimensión Sistemas de participación en las utilidades

Ineficaz < de 5

Neutro de 5 A 8

Eficaz > de 8

Para la variable de Satisfacción Laboral se consideró para la medición los siguientes valores:

Variable: Satisfacción Laboral

Bajo < de 25

Regular de 25 A 35

Alto > de 35

Dimensión: Naturaleza del trabajo

Bajo < de 7

Regular de 7 A 9

Alto > de 9

Dimensión: Salario

Bajo < de 6

Regular de 6 A 8

Alto > de 8

Dimensión: Oportunidades de desarrollo

Bajo < de 7

Regular de 7 A 9

Alto > de 9

Dimensión: Relaciones con los colegas

Bajo < de 5

Regular de 5 A 9

Alto > de 9.

34. Técnicas para el procesamiento de la información

Para la preparación de los datos, se usó el examen del procedimiento fáctico ilustrativo de diseminación recurrente.

El producto ha sido utilizado por el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales - versión SPSS 24. Los resultados se muestran en tablas y figuras.

35. Validez y Confiabilidad del instrumento

A. Validez del cuestionario

La legitimidad se resolvió utilizando la medición de la esfericidad de Kaiser-Meyer-Olkin y Bartlett, adquiriendo una relación de (0.523). Este valor demuestra que, de hecho, el instrumento para observar los factores es sustancial.

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,523
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	209,234
	GI	153
	Sig.	,002

B. Confiabilidad del cuestionario

La medida de fiabilidad fue el Alfa de Cronbach, que tenía una estimación de 0,831.

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,831	18

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de tablas, gráficos e interpretación

En la primera instancia anotamos los resultados referentes a los datos generales como son el: género, edad y el nivel de orientación de los trabajadores de la CMAC Trujillo, oficina en Huacho.

Asimismo, elaboramos de forma detallada los resultados de las variables de investigación: la situación del sistema de compensaciones y de la satisfacción laboral.

Finalmente procedemos a realizar la contratación de las hipótesis planteadas.

A. Datos Generales

Como se vio, el número absoluto de la población son 21 autoridades de la CMAC Trujillo, organización en Huacho, que se difundieron pensando en la edad, la orientación sexual y el nivel de capacitación.

Tabla 1

Género de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	10	47,6
Válidos Femenino	11	52,4
Total	21	100,0

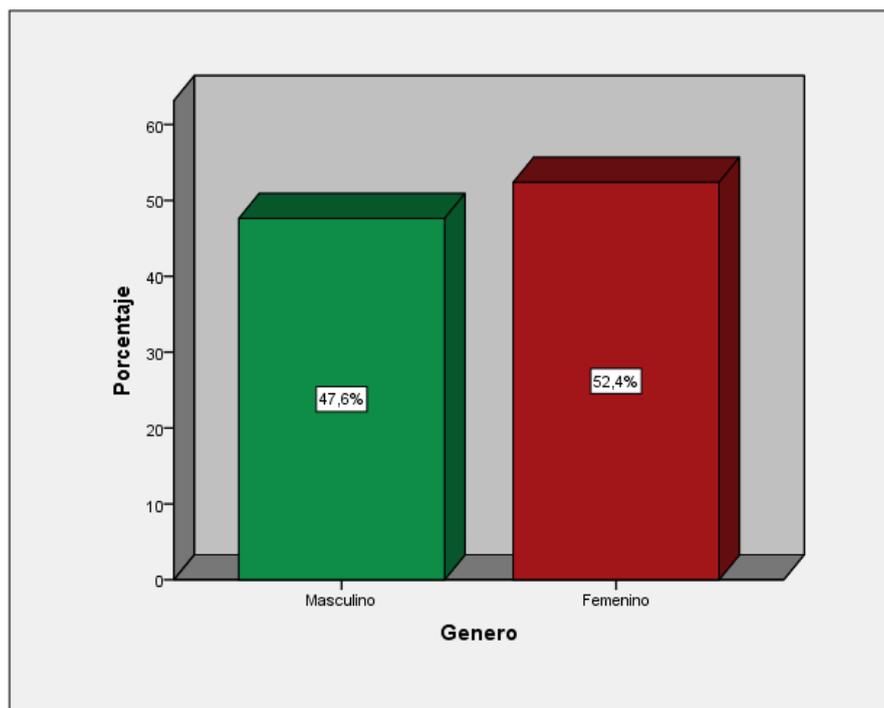


Figura 1. Género de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho.

La tabla 1 nos muestra que 47.6% de los trabajadores son hombres y 52.4% son mujeres.

Tabla 2

Edad de los trabajadores CMAC Trujillo, Agencia Huacho

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Entre 25 años a 31 años	6	28,6
Entre 32 años a 45 años	3	14,3
Mas de 45 años	12	57,1
Total	21	100,0

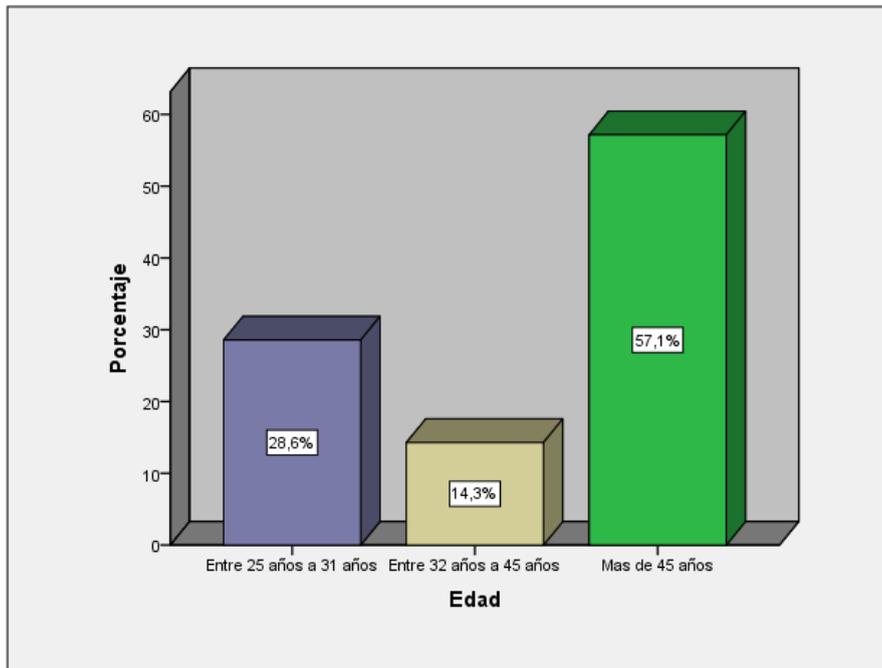


Figura 2. Edad de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho.

La tabla 2 nos muestra que el 28,6% de los trabajadores tienen entre 25 y 31 años, el 14,3% tiene entre 32 y 45 años y el 57,1% tiene más de 45 años.

Tabla 3

Grado Académico de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho

	Frecuencia	Porcentaje
Grado de Bachiller	5	23,8
Título profesional	12	57,1
Válidos Grado de Magister o Maestro	3	14,3
Otros	1	4,8
Total	21	100,0

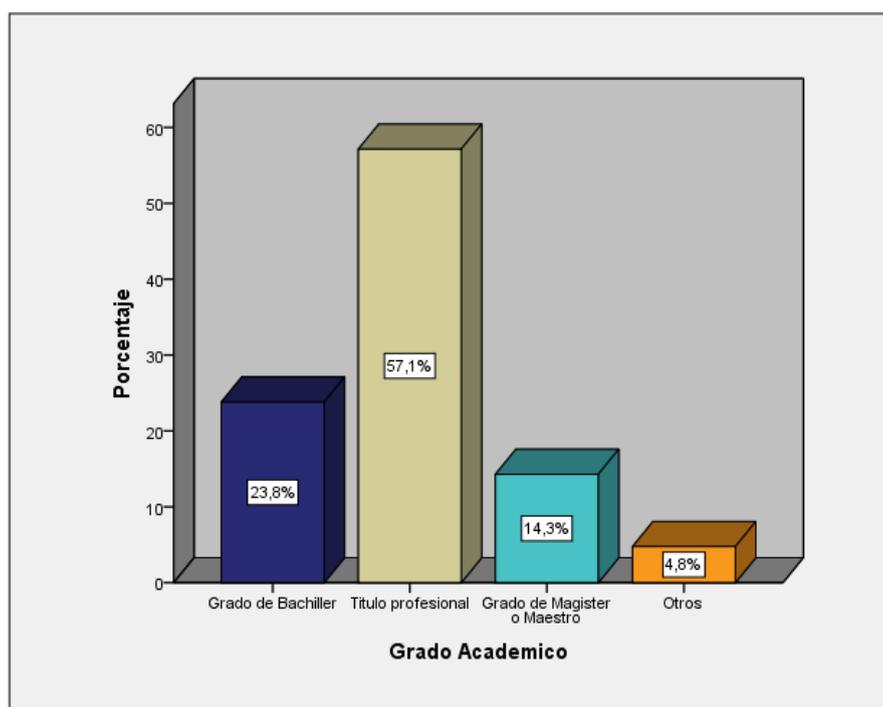


Figura 3. Grado Académico de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho.

La tabla 3 nos muestra que el 23,8% de los trabajadores tienen grado de bachiller, el 57,1% tiene título profesional, el 14,3% tienen grado de magister o maestro y el 4,8% otros estudios.

B. Descripción de los resultados sobre la variable de sistema de compensaciones de los trabajadores de la CMAC Trujillo, agencia en Huacho

A continuación, presentaremos los resultados obtenidos del cuestionario para identificar la situación del sistema de compensación aplicados a los trabajadores del CMAC Trujillo, oficina de Huacho

Tabla 4

Situación sobre el sistema de compensaciones de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Eficaz	3	14,3
	Neutro	14	66,7
	Ineficaz	4	19,0
	Total	21	100,0

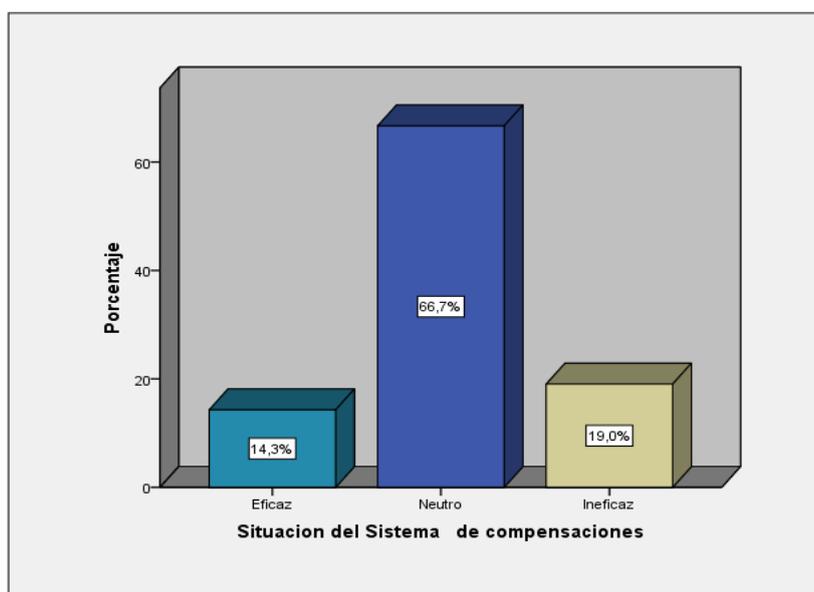


Figura 4. Situación sobre el sistema de compensaciones de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho.

La tabla 4 nos muestra que el 14,3% de los trabajadores determinó que la situación del sistema de compensación del CMAC Trujillo, Agencia Huacho como eficaz, el 66,7% lo consideró neutro, es decir, ambiguo y el 19,0%

Tabla 5

Situación sobre el sistema de compensaciones en el aspecto de incentivos de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Eficaz	3	14,3
	Neutro	12	57,1
	Ineficaz	6	28,6
	Total	21	100,0

ineficaz.

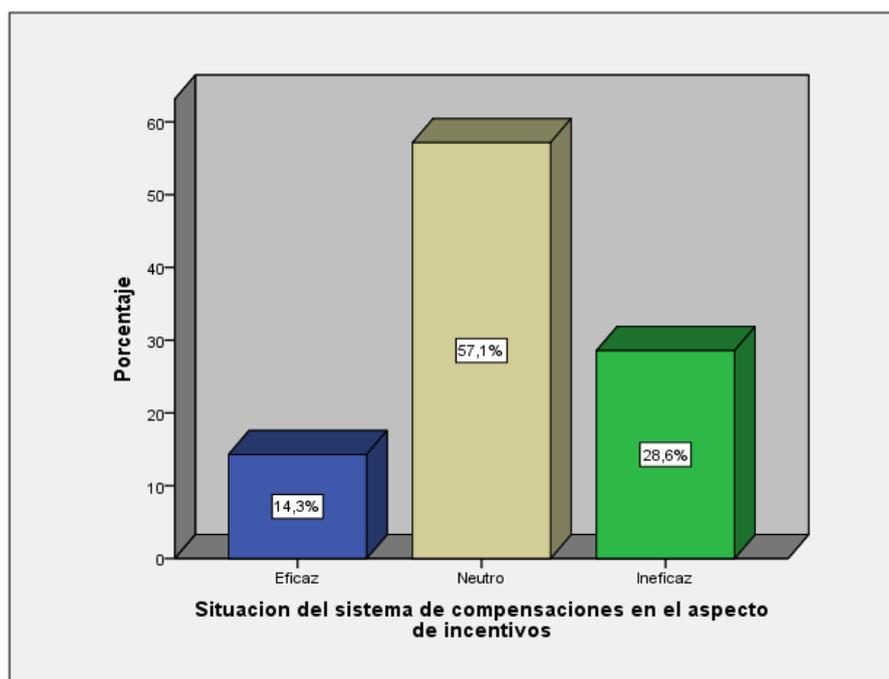


Figura 5. Situación sobre el sistema de compensaciones en el aspecto de incentivos de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho.

La tabla 5 nos muestra que el 14,3% de los trabajadores determinó que la situación del sistema de compensación en el aspecto de incentivos del CMAC Trujillo, Agencia Huacho como eficaz, el 57,1% lo consideró neutro, es decir, ambiguo y el 28,6% ineficaz.

Tabla 6

Situación sobre el Sistema de compensaciones en el aspecto de Sistemas de participación en las utilidades de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Eficaz	3	14,3
	Neutro	15	71,4
	Ineficaz	3	14,3
	Total	21	100,0

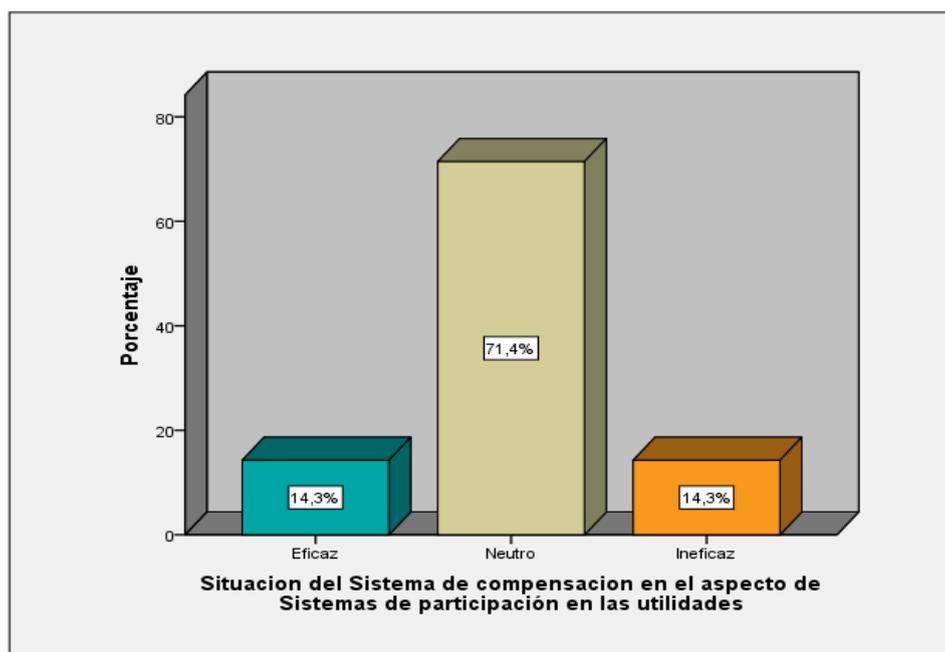


Figura 6. Situación sobre el Sistema de compensaciones en el aspecto de Sistemas de participación en las utilidades de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho.

La tabla 6 nos muestra que el 14,3% de los trabajadores determinó que la situación del sistema de participación de utilidades del CMAC Trujillo, Agencia Huacho como eficaz, el 71,4% lo consideró neutro, es decir, ambiguo y el 14,3% ineficaz.

C. Descripción de los resultados sobre la variable satisfacción laboral de los trabajadores de la CMAC Trujillo, agencia en Huacho.

A continuación, presentaremos Los resultados obtenidos de la encuesta reconocen el cumplimiento de la actividad de los trabajadores de la oficina de CMAC Trujillo, Huacho.

Tabla 7
Satisfacción Laboral de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Alto	2	9,5
	Regular	16	76,2
	Bajo	3	14,3
	Total	21	100,0

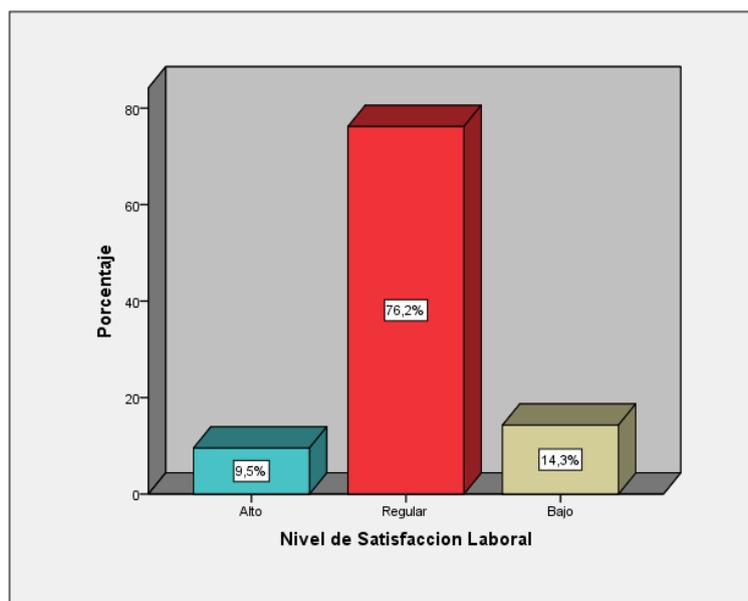


Figura 7. Satisfacción Laboral de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho.

La Tabla 7 muestra que el 9.5% de los trabajadores tienen una alta satisfacción, el 76.2% tiene un nivel estándar y el 14.3% tiene un nivel bajo.

Tabla 8

Satisfacción Laboral en el aspecto de naturaleza del trabajo de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Alto	3	14,3
	Regular	15	71,4
	Bajo	3	14,3
	Total	21	100,0

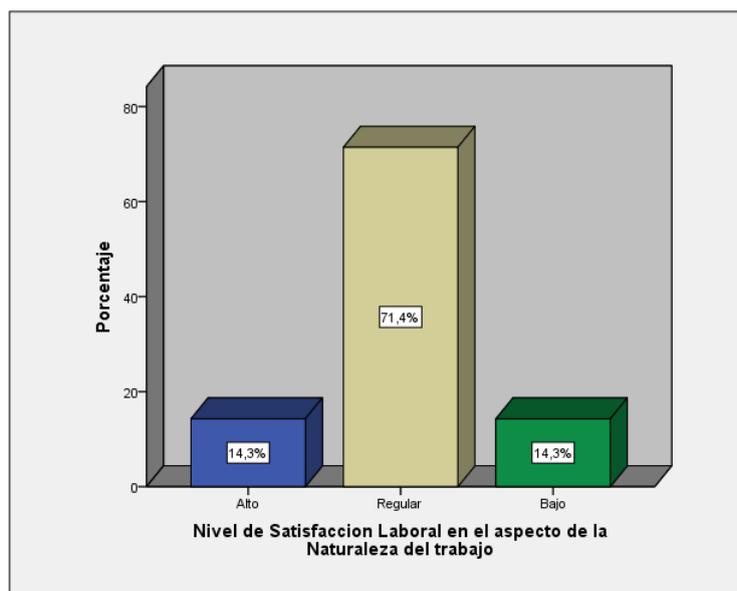


Figura 8. Satisfacción Laboral en el aspecto de naturaleza del trabajo de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho.

La tabla 8 nos muestra que el 14,3% de los trabajadores tienen un alto nivel de satisfacción laboral en la parte de la naturaleza del trabajo, el 71,4% un nivel estándar y el 14,3% un nivel bajo.

Tabla 9
Satisfacción Laboral en el aspecto de salario de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Alto	4	19,0
Válidos Regular	11	52,4
Válidos Bajo	6	28,6
Total	21	100,0

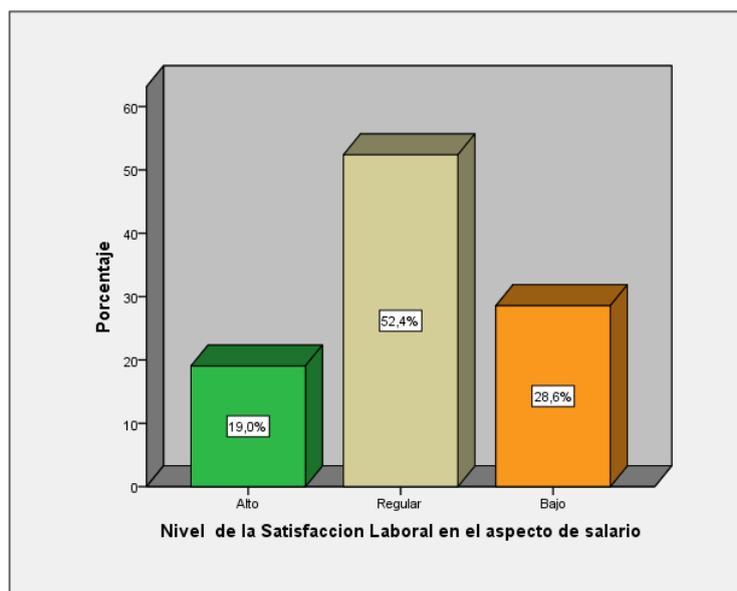


Figura 9. Satisfacción Laboral en el aspecto de salario de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho.

La tabla 09 nos muestra que el 19,0% de los trabajadores tienen una satisfacción laboral alta en el aspecto de salario, el 52,4% un nivel regular y el 28,6% un nivel bajo.

Tabla 10

Satisfacción Laboral en el aspecto de oportunidades de desarrollo de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Alto	2	9,5
Válidos Regular	13	61,9
Válidos Bajo	6	28,6
Total	21	100,0

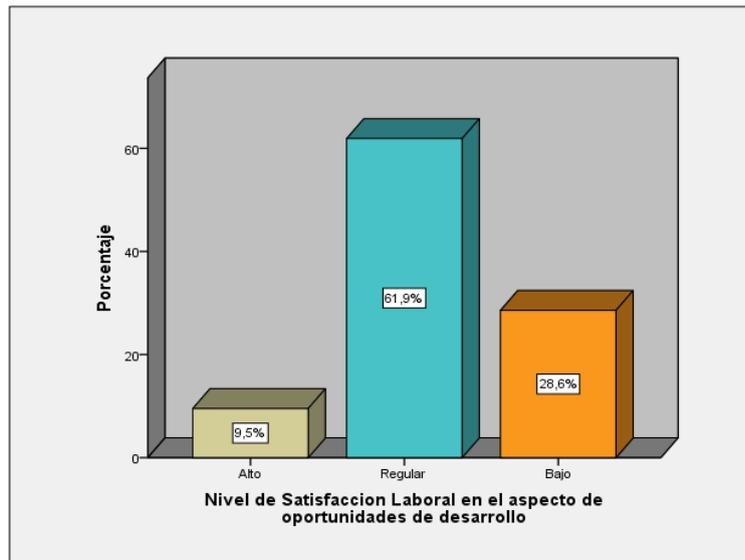


Figura 10. Satisfacción Laboral en el aspecto de oportunidades de desarrollo de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho.

La tabla 10 nos muestra que el 9,5% de los trabajadores tienen una satisfacción laboral alta en el aspecto de oportunidades de desarrollo, el 61,9% un nivel regular y el 28,6% un nivel bajo.

Tabla 11

Satisfacción Laboral en el aspecto de relaciones con colegas de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Alto	5	23,8
Válidos Regular	9	42,9
Válidos Bajo	7	33,3
Total	21	100,0

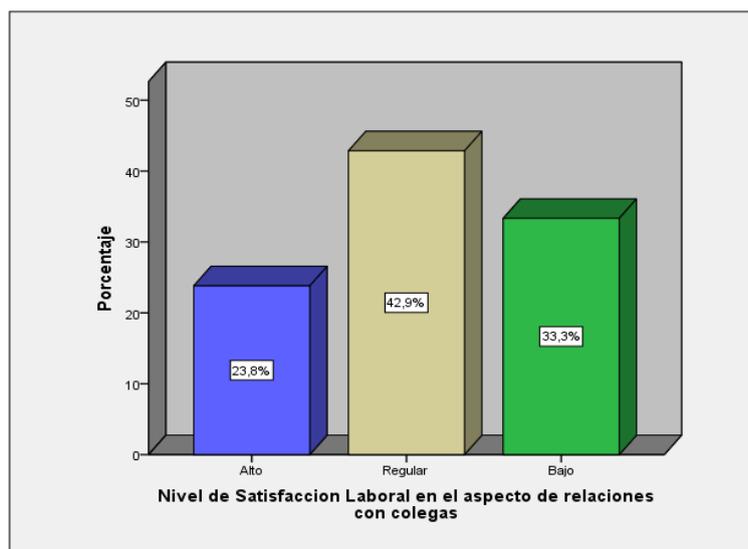


Figura 11. Satisfacción Laboral en el aspecto de relaciones con colegas de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho.

La tabla 11 nos muestra que el 23,8% de los trabajadores tienen una satisfacción laboral alta en el aspecto de relaciones con colegas, el 42,9% un nivel regular y el 33,3% un nivel bajo.

D. Comprobación de Hipótesis

Con la información estadística presentada anteriormente de los cuestionarios aplicados a los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho, verificaron las especulaciones planteadas.

Hipótesis Específica 01

Ho: Los incentivos no influyen positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo con agencia en Huacho, período 2016.

Ha: Los incentivos influyen positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo con agencia en Huacho, período 2016.

Tabla 12

Situación del Sistema de compensación en el aspecto de Incentivos y Nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la CMAC Trujillo, con agencia en Huacho

			Nivel de Satisfacción Laboral			Total
			Alto	Regular	Bajo	
Situación del Sistema de compensación en el aspecto de Incentivos	Eficaz	Recuento	0	3	0	3
		% del total	0,0%	14,3%	0,0%	14,3%
	Neutro	Recuento	2	3	0	12
		% del total	9,5%	14,3%	0,0%	57,1%
	Ineficaz	Recuento	0	10	3	6
		% del total	0,0%	47,6%	14,3%	28,6%
Total		Recuento	2	16	3	21
		% del total	9,5%	76,2%	14,3%	100,0%

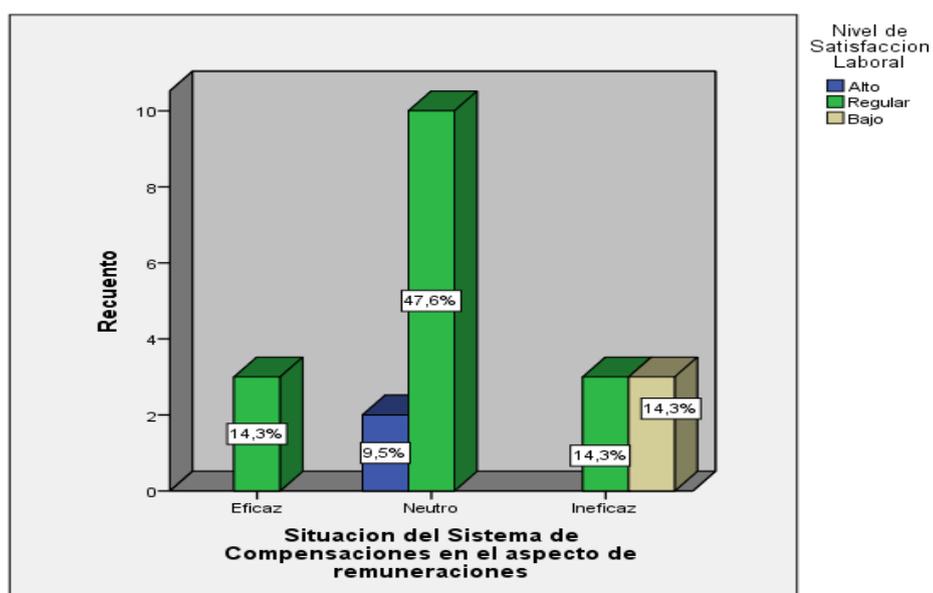


Figura 12. Situación del sistema de compensación en el aspecto de Incentivos y nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho.

Tabla 13

Pruebas de chi-cuadrado entre la Situación del Sistema de compensación en el aspecto de Incentivos y Nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,844 ^a	4	,043
Razón de verosimilitudes	10,652	4	,031
N de casos válidos	21		

La Tabla 12 nos muestra que el 47,6% de los trabajadores consideró que la situación del sistema de compensación en el aspecto de incentivos es ineficaz y aun así mantiene una satisfacción laboral regular, lo que comprueba que en la Tabla 13 con un grado de inmensidad $p = 0.043 < 0.05$ las motivaciones impactan enfáticamente el cumplimiento de la actividad de los trabajadores del Fondo Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo con organización en Huacho, período 2016.

Hipótesis Específica 02

Ho: La participación en las utilidades no influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo con agencia en Huacho, período 2016.

Ha: La participación en las utilidades influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo con agencia en Huacho, período 2016.

Tabla 14

Situación del Sistema de compensación en el aspecto de participación de utilidades y Nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho

			Nivel de Satisfacción Laboral			Total
			Alto	Regular	Bajo	
Situación del Sistema de compensación en el aspecto de participación de utilidades	Eficaz	Recuento	0	3	0	3
		% del total	0,0%	14,3%	0,0%	14,3%
	Neutro	Recuento	2	0	0	15
		% del total	9,5%	0,0%	0,0%	71,4%
	Ineficaz	Recuento	0	13	3	3
		% del total	0,0%	61,9%	14,3%	14,3%
Total		Recuento	2	16	3	21
		% del total	9,5%	76,2%	14,3%	100,0%

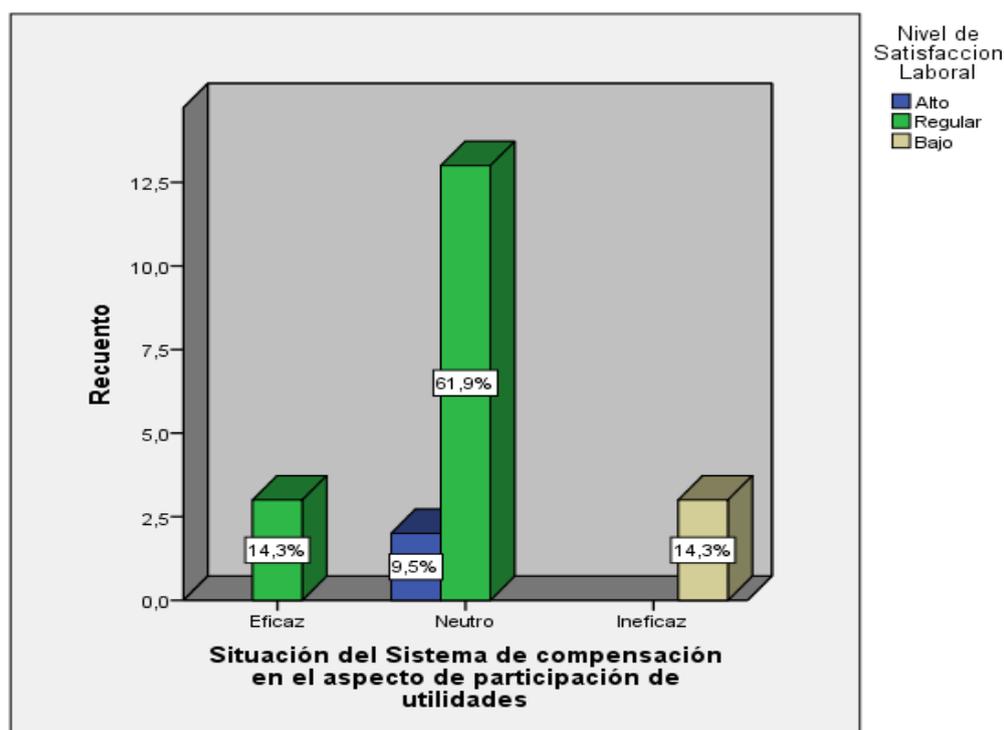


Figura 13. Situación del Sistema de compensación en el aspecto de participación de utilidades y nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho.

Tabla 15

Pruebas de chi-cuadrado Situación del Sistema de compensación en el aspecto de participación de utilidades y Nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,525 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	18,003	4	,001
N de casos válidos	21		

La tabla 14 nos muestra que el 61,9% de los trabajadores consideró que la situación del sistema de compensación en el aspecto de participación de utilidades es ineficaz y aun así mantiene una satisfacción laboral regular, lo que comprueba que en la tabla 15 con un nivel de significancia $p = 0,000 < 0,05$ La participación en las utilidades influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo con agencia en Huacho, período 2016.

Hipótesis General

Ho: El sistema de compensaciones no influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo con agencia en Huacho, período 2016.

Ha: El sistema de compensaciones influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo con agencia en Huacho, período 2016.

Tabla 16

Situación del Sistema de compensación y Nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia en Huacho

		Nivel de Satisfacción Laboral			Total	
		Alto	Regular	Bajo		
Situación del Sistema de compensación	Eficaz	Recuento	0	3	0	3
		% del total	0,0%	14,3%	0,0%	14,3%
	Neutro	Recuento	2	1	0	14
		% del total	9,5%	4,8%	0,0%	66,7%
	Ineficaz	Recuento	0	12	3	4
		% del total	0,0%	57,1%	14,3%	19,0%
Total	Recuento	2	16	3	21	
	% del total	9,5%	76,2%	14,3%	100,0%	

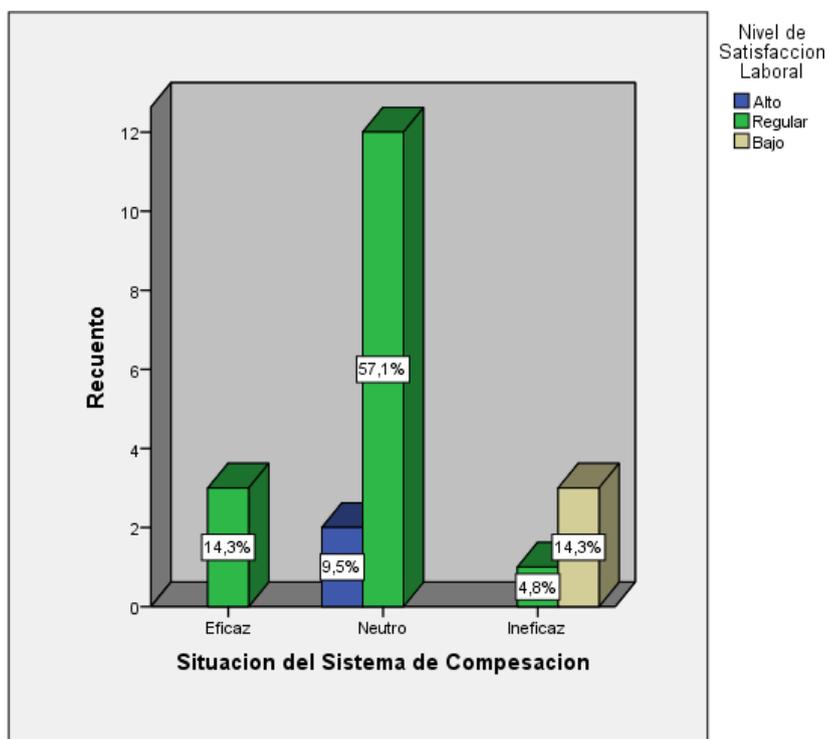


Figura 14. Situación del Sistema de compensación en el Nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho.

Tabla 17

Pruebas de chi-cuadrado Situación del Sistema de compensación y Nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la CMAC Trujillo, Agencia Huacho

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,516 ^a	4	,004
Razón de verosimilitudes	13,801	4	,008
N de casos válidos	21		

a. 8 casillas (88,9%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,29.

La tabla 16 nos muestra que el 57,1% de los trabajadores consideró que la situación del sistema de compensación es ineficaz y aun así mantiene una satisfacción laboral regular, lo que comprueba que en la Tabla 17 con un nivel de significancia $p = 0,004 < 0,05$ El sistema de compensaciones influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo con agencia en Huacho, período 2016.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. DISCUSIÓN

La satisfacción laboral es un elemento importante en toda empresa que tenga un alto nivel competitivo, ya que el cumplimiento del trabajo se reflejará en la rentabilidad por ser la actitud general del trabajador hacia su empleo y su centro laboral. Teniendo claro esto, la satisfacción laboral tiene influencia en el buen funcionamiento de las organizaciones y la motivación que pueda darles a sus trabajadores, por ello es de total importancia tener un adecuado sistema de compensaciones que se pueda aplicar en la gestión de recursos humanos de la empresa. La utilización de un marco salarial debe ajustarse a los requisitos, inquietudes y deseos de quienes trabajan en la sustancia; considerando continuamente que la razón de esto es un marco de remuneración decente para brindar inspiración, y esto se basa en las condiciones sociales, la emocionalidad y el método para ver las cosas de cada individuo.

Castro & Sajona (2012) desarrolló la tesis titulada “sistema de compensación en empresas del sector Funerario de la ciudad de Cartagena”, Aclaró que, cuando se discuten los marcos salariales en las asociaciones, se tiende a decir que difunden todo lo identificado con compensaciones, compensaciones, tasas de pago, conjunto de gastos de rutina, beneficios (administración de comidas, planes privados de jubilación, etc.) y motivadores. (subvenciones, recompensas, etc.), que permiten una utilización superior de la capacidad humana. Lo que se confirma en la investigación que en el

aspecto de incentivos que se define como un nivel de importancia de una persona para la organización o como el número de unidades producidas compensatorias al trabajador por el volumen de su rendimiento, el 57,1% del personal lo terminó en una situación neutra, esto se produce ya que el análisis reveló que a los empleados solo a veces se les reconocen por sus méritos logrados o por su experiencia y conocimiento. En referencia a la participación de utilidades en el cual consiste en dividir determinado porcentaje de los beneficios logrados durante un determinado tiempo entre algunas personas, el 71,4% manifestaron que se encuentra en una situación neutral ya que la organización solo reconoce a los que están liderando en términos de rendimiento.

Ríos (2014) realizó la tesis bajo el título de “El cumplimiento de la ocupación y su efecto en la atmósfera autorizada, de la facultad del territorio gerencial de la organización eléctrica municipal”, dijo que cada uno de los representantes se siente satisfecho al desarrollar sus compromisos y que la organización brinda una situación y aparatos encantadores que aliéntelos a trabajar con sus subordinados. En relación con esto, se encontró en el examen que, en la parte de la idea del trabajo, el 71.4% lo evaluó en un nivel habitual ya que solo algunos de los trabajadores se sienten contentos con los ejercicios realizados en En su entorno de trabajo, es probable que los supervisores no hayan visto ningún nivel de independencia por parte de sus trabajadores, lo que les permite hacer su trabajo, decidiéndose por sus propias elecciones. En referencia, al aspecto del salario el 52,4% lo determinó en un

nivel regular, esto se debe a que solo a veces se sienten satisfechos con su salario al igual con los incentivos que reciben por parte de la empresa, por ende, la compensación y las diferentes ventajas lograron modestamente los deseos de cada uno. En cuanto, a las oportunidades de desarrollo el 61,9% lo consideró a un nivel regular, esto se debe a que se sienten solo a veces satisfechos con las oportunidades de ascensos y las capacitaciones brindadas por la entidad financiera. Finalmente podemos también observar que en cuanto a las relaciones con los colegas el 42,9% lo calificó en un nivel regular, esto se debe a que se sienten solo a veces satisfechos con el clima laboral que existe en la organización, así como las relaciones interpersonales que se maneja entre el personal, esto probablemente se deba a que la interacción entre ellos no sea armónica originándose en algunas situaciones conflictos.

52 Conclusiones

- Se evidenció que el 47,6% de los trabajadores consideran ineficaz al sistema de compensaciones en el aspecto de incentivos, obteniendo así un nivel regular en su satisfacción laboral. Esto se debe que a pesar que los trabajadores sienten que la organización financiera no se preocupa en fomentar una adecuada aplicación de recompensa por su rendimiento eficaz y eficiente, aun así, ellos sienten una ligera satisfacción laboral, sobre todo por el crecimiento personal y profesional que le genera la labor que realizan. Por lo tanto, determinamos con un nivel de significancia $p = 0,043 < 0,05$ que los incentivos influyen positivamente

en la satisfacción de los trabajadores del Fondo Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo con organización en Huacho, período 2016.

- Se evidenció que el 61,9% de los trabajadores considera ineficaz al sistema de compensaciones en el aspecto de participación en las utilidades, obteniendo así un nivel regular en su satisfacción laboral. Esto se debe que a pesar que los empleados sienten que la organización financiera no se preocupa en fomentar sistemas de bonos extras adicionales a sus remuneraciones por exceder los niveles de producción establecidos por la entidad financiera, aun así, ellos sienten una ligera satisfacción laboral sobre todo por el crecimiento personal y profesional que le genera la labor que realizan. Por lo tanto, determinados con un nivel de significancia $p = 0,000 < 0,05$ que la participación en las utilidades influye positivamente en la satisfacción de los trabajadores del Fondo Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo con oficina en Huacho, periodo 2016.

Por lo expuesto anteriormente

- El 57,1% del personal consideró al sistema de compensaciones ineficaz donde aún así tiene una satisfacción laboral regular. Por lo tanto, determinamos con un nivel de significancia $p = 0.004 < 0,05$ que el sistema de compensaciones influye positivamente en la satisfacción de los trabajadores del Fondo Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo con oficina en Huacho, periodo 2016.

53. Recomendaciones

- Estructurar marcos de evaluación, premios y motivadores para impulsar a los trabajadores de todos los tiempos. Los marcos deben ser versátiles para la organización misma, igualmente a las personas que participan en la misma empresa, garantizando mejoras en la satisfacción laboral.
- Garantizar que los bonos extras utilizados sean justos equitativos, de con el objetivo que la remuneración que obtienen los trabajadores es predecible al excedente que realizan de un determinado nivel de ventas o producción.
- Implementar un correcto sistema de compensaciones donde satisfaga a todos los trabajadores de la empresa.

CAPÍTULO VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Fuentes bibliográficas

Chiavenato, I. (2015). Comportamiento autorizado (tercera ed.). México: Mc Graw Hill Education.

Chiavenato, I. (2014). Prefacio a la especulación general de asociación. (Octava versión). México: Mc Graw Hill Interamerican.

Chiavenato, I. (2011). HR la junta. El capital humano de las afiliaciones (novena versión). México: Mc Graw Hill Education.

D'Alessio, F. (2013). El procedimiento clave Un enfoque administrativo (segunda versión) México: Pearson Education.

Griffin, R. (2011). Organización (décima ed.). México: Cengage Learning.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Enfoque de la Investigación (sexta ed.). México: Mc Graw Hill.

Koontz, H. y Weihrich, H. (2013). Componentes de la organización. Una metodología global e imaginativa (octava edición). México: Mc Graw Hill Education.

Koontz, H.; Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). Organización. Una perspectiva global y comercial (decimocuarta edición). México: Mc Graw - Hill.

Louffat, E. (2012). Organización del potencial humano (segunda ed.). Buenos Aires. Argentina: Aprendizaje Cengage.

Robbins, S. y Judge, T. (2013). Comportamiento jerárquico (decimoquinta ed.). México: Pearson.

Schermerhorn, J. (2010). Asociación. (segunda ed.). México: Limusa Wiley.

Snell, S. lo que es más, Bohlander, G. (2013). Organización de recursos humanos (decimosexta ed.) México: Editores de Learning Cengage.

Solomon, M. (2013). Comportamiento del comprador (décima ed.). México: Pearson.

Werther, W., Davis, K. además, Guzman, M. (2014). Funcionarios de recursos humanos. Administración del capital humano (séptima ed.). Ciudad de México: Mc Graw Hill Editores Interamericanos.

- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15ª Ed.). México: Pearson.
- Schermerhorn, J. (2010). *Administración*. (2ª Ed.). México: Limusa Wiley.
- Snell, S. & Bohlander, G. (2013). *Administración de Recursos Humanos* (16ª Ed.). México: Cengage Learning Editores.
- Solomon, M. (2013). *Comportamiento del Consumidor* (10ª Ed.). México: Pearson.
- Werther, W., Davis, K. y Guzman, M. (2014). *Administración de Recursos Humanos. Gestión del Capital Humano* (7ª Ed.). México D.F.: Mc Graw Hill Interamericana Editores.

6.2. Fuentes electrónicas

- Alva, J. y Juárez, J. (2014). *Conexión entre el grado de cumplimiento de la ocupación y el grado de rentabilidad de los representantes de la organización Chimu Agropecuaria S.A. del área de Trujillo. Propuesta de soltero. Universidad Privada Antenor Orrego. Perú. Recuperado el 11 de octubre de 2015 en:*
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf
- Castro, J. y Sajona, J. (2012). *Marcos de remuneración en organizaciones de la división Funeraria de la ciudad de Cartagena. Propuesta masculina sin enganche. Colegio cartagena. Colombia. Recuperado el 21 de octubre de 2015 en:*
<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/463/1/TESIS%20FIN FI.pdf>

Guzhñay, M. (2010). *Sección I: Fundamento teórico*. Recuperado el 20 de octubre de 2015 en: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/122/7/CAPITULC%20I.pdf>

Ríos, F. (2014) *Cumplimiento laboral y su efecto en la atmósfera jerárquica, de la fuerza laboral de la región reguladora de la organización de poder de la ciudad, ubicada en la capital departamental de Huehuetenango. Propuesta masculina sin enganche*. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado el 25 de octubre de 2015 en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Rios-Fernanda.pdf>

ANEXOS

1. Cuestionario sobre sistema de compensaciones y satisfacción laboral

La razón de esta encuesta es reunir datos sobre el marco de pago y el cumplimiento de la ocupación de los trabajadores de la oficina de CMAC Trujillo, Huacho. La encuesta es desconocida y los datos se utilizarán exclusivamente para fines académicos y garantizados un secreto estricto.

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

c. ¿Cuál es el grado académico o título profesional más alto alcanzado?

Grado de Bachiller	
Título profesional	
Grado de Magister o Maestro	
Grado de Doctor	
Otros:	

II. Instrucciones

En el cuadro adjunto marque con una "X" según corresponda, teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la esquina superior derecha de la tabla.

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
SISTEMAS DE COMPENSACIONES					
DIMENSION: INCENTIVOS					
1. ¿Existe un sistema de compensación basada en utilidades dentro de la CMAC Trujillo de la ciudad de Huacho?					
2. ¿Recibes bonos por tu productividad en la CMAC Trujillo de la ciudad de Huacho?					
3. ¿Recibes comisiones en la CMAC Trujillo de la ciudad de Huacho?					
4. ¿Sientes que la CMAC Trujillo de la ciudad de Huacho vas en ascenso con respecto a tu desarrollo profesional?					
5. ¿Recibes incrementos de sueldo por tus méritos logrados en la CMAC Trujillo de la ciudad de Huacho?					
6. ¿En la CMAC Trujillo de la ciudad de Huacho te valoran por tu experiencia y tus conocimientos?					
7. ¿En la CMAC Trujillo de la ciudad de Huacho te otorgan incentivos no financieros?					
8. ¿En la CMAC Trujillo de la ciudad de Huacho otorgan incentivos para los ejecutivos?					
DIMENSION: SISTEMAS DE PARTICIPACION EN LAS UTILIDADES					
9. ¿Recibes bonos extras si excedes un determinado					

nivel de ventas o producción?					
10. ¿Recibes alguna compensación por reducción de costos?					
SATISFACCIÓN LABORAL					
DIMENSIÓN: NATURALEZA DEL TRABAJO					
11. ¿Te sientes satisfecho con las actividades que desarrollas en tu centro laboral?					
12. ¿Te sientes satisfecho con los procedimientos que debes realizar en la CMAC Trujillo de la ciudad de Huacho?					
DIMENSIÓN: SALARIO					
13. ¿Te sientes satisfecho con tu salario actual?					
14. ¿Te sientes satisfecho con los incentivos que recibes por parte de la CMAC Trujillo, Huacho?					
DIMENSIÓN: OPORTUNIDADES DE DESARROLLO					
15. ¿Te sientes satisfecho con las oportunidades de ascensos que brinda la CMAC Trujillo, Huacho?					
16. ¿Te sientes satisfecho con las capacitaciones que te brinda la CMAC Trujillo, Huacho?					
DIMENSIÓN: RELACIONES CON LOS COLEGAS					
17. ¿Te sientes satisfecho con el clima laboral que existe en la CMAC Trujillo, Huacho?					
18. ¿Tienes buenas relaciones interpersonales con tus colegas?					