UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

"LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE ABANCAY 2010."

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Presentado por:

Bach. Cs. Advs. Jorge Agrada Valenzuela

Abancay, Diciembre del 2010

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC
CÓDIGO MFN
T
AEM
A
2010
BIBLIOTECA CENTRAL
FECHA DE INGRESO: 28 MAR 2012
Nº DE INGRESO: 00183

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

"LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE ABANCAY 2010."

Candidato: Bach. Cs. Advs. Jorge Agrada Valenzuela

Asesor: Lic. Silberth Solórzano Gutiérrez

Asesor Estadístico: Ing. Wilson Moyocondo Flores

Presidenta Jurada: Lic. Adm. Marina Vilca Cáceres

Primer Jurado: Lic. Adm. Clemente Marín Castillo

Segundo Jurado: Lic. Adm. Víctor Carmelino Vargas Godoy

Abancay Diciembre del 2010

LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE ABANCAY 2010.

DEDICATORIA:

A mis padres y hermanos por su apoyo incondicional, y a mi sobrina SISARY, que representa la pureza y grandeza de las cosas que Dios nos ha dado.

GRACIAS

AGRADECIMIENTOS

Es privilegio de un estudiante reconocer las deudas personales que ha contraído al y para escribir su tesis y, aunque no me es posible registrarlos a todos. A mi asesor el **Lic. Silberth Solórzano Gutiérrez** quien durante toda la planificación, ejecución, procesamiento y presentación de la presente investigación, supo inculcar sus conocimientos y experiencias, e incentivando al esfuerzo y empeño durante todo el proceso. A los Docentes de mi Facultad de Administración de Empresas, al **Lic. José Vilca,** quien con su amplia experiencia y bastos conocimientos corroboró durante la elaboración del proyecto de investigación, a quien agradezco por sus sugerencias y aportes, al **CPC. Mauro Huayapa**, a quien agradezco por su tiempo, dando sugerencias al trabajo, quien además valido el instrumento de investigación.

Agradecer también a los **Lics. Víctor Vargas Godoy, Clemente Marín Castillo y Marina Vilca**, por darse tiempo para leer y revisar el trabajo desarrollado, así como a sus valiosas sugerencias y orientaciones, tengo que hacer un agradecimiento especial de la misma manera al **Ing. Wilson Moyocondo F.**, quien guio en la ejecución de la parte estadística, gracias a él por ello, reconociendo que sin su colaboración no hubiera sido posible la culminación adecuada de la investigación. A los trabajadores de las COOPAC, de la ciudad de Abancay por su valiosísimo tiempo, en contestar a las preguntas de la encuesta, y d e la misma manera por su tiempo a los directivos de las COOPAC, por permitirme ejecutar la investigación en sus instituciones. Termino esto, no dejando pasar por alto, las facilidades que se nos brindo, en las instalaciones de nuestra querida Facultad de Administración de Empresas, en especial al Decano el **Lic. Percy F. Puga Peña**, a los encargados de la Biblioteca especializada, por la facilitación de la bibliografía, y a los encargados del centro de cómputo, por facilitar los equipos e instalación. A todos ellos muchas gracias, a quienes debo en mayor o menor medida la presentación de este trabajo de investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Página de Titulo..... I

Página Dedicatoria..... II

Página Agradecimientos..... III

Índice de Contenido..... IV

Índice de Cuadros..... VI

Índice de Gráficos..... VII

Autoridades Universitarias..... VIII

Visto Bueno del Asesor..... IX

Jurados de la Tesis..... X

Resumen..... XI

ABSTRACT..... XII

Introducción..... XIII

CAPITULO I MARCO REFERENCIAL..... 1

1.1. Antecedentes..... 2

1.2. Marco Teórico..... 3

1.2.1. Cooperativas de Ahorro y Crédito..... 3

1.2.2. Satisfacción Laboral..... 7

A. Condiciones Laborales..... 14

B. Relaciones Laborales..... 26

C. Interés Laboral..... 32

1.2.3. Productividad..... 36

A. Eficacia..... 37

B. Eficiencia..... 38

1.3. Marco Conceptual..... 38

1.3.1. Cooperativa de Ahorro y Crédito..... 38

1.3.2. Microfinancieras NO Bancarias..... 38

1.3.3. Conflicto organizacional..... 39

1.3.4. Supervisión..... 39

1.3.5. Relaciones Laborales..... 39

1.3.6. Contenido del Puesto..... 39

1.3.7. Frustración del Trabajador..... 39

CAPÍTULO II MATERIAL Y METODOLOGÍA..... 41

2.1. Hipótesis y variables..... 42

2.1.1. Formulación de Hipótesis..... 42

A. Hipótesis General..... 42

B. Hipótesis Específicas..... 42

2.1.2. Definición y Operacionalización de Variables..... 42

2.2. Metodología de la Investigación..... 44

2.2.1. Tipo y Nivel de Investigación..... 44

2.2.2. Método y Diseño de Investigación..... 45

2.3. Población y Muestra..... 46

2.3.1. Población..... 46

2.3.2. Muestra..... 47

2.4. Técnicas e Instrumentos de Investigación..... 47

2.4.1. Observación..... 47

2.4.2. Técnica Documental..... 47

2.4.3. Encuesta..... 48

CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... 49

3.1. Satisfacción Laboral y Productividad..... 50

3.2. Condiciones Laborales y Productividad..... 55

3.3. Relaciones Laborales y Productividad..... 61

3.4. Interés Laboral y Productividad..... 65

CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... 70

4.1. Conclusiones..... 71

4.2. Recomendaciones..... 72

BIBLIOGRAFIA..... 75

ANEXOS..... 78

Anexo N° 01 Matriz de Consistencia..... 79

Anexo N° 02 Matriz de Cuestionario..... 80

Anexo N° 03 Validación del Instrumento de Investigación..... 81

Anexo N° 04 Encuesta Validada Por Juicio de Experto..... 84

Anexo N° 05 Abreviaturas..... 88

Anexo N° 06 Cuadros Complementarios..... 89

Anexo N° 07 Fotografías..... 94

APÉNDICE..... 98

Apéndice N° 01 La Escala Psicosométrica de Likert..... 99

Apéndice N° 02 Pruebas Chi-Cuadrado de Ajuste e Independencia..... 102

Apéndice N° 03 Pruebas V de Cramer..... 108

Apéndice N° 04 Condiciones para Validar instrumentos..... 109

Apéndice N° 05 Análisis de Fiabilidad Alfa de Cronbach 110

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro Nº 01 Teoría de la Equidad Entradas y Resultados..... 22

Cuadro Nº 02 Operacionalización de Variables..... 43

Cuadro Nº 03 Número de Trabajadores de las COOPAC..... 46

Cuadro Nº 04 Satisfacción Laboral y Productividad..... 50

Cuadro Nº 05 Pruebas de Chi-cuadrado..... 52

Cuadro Nº 06 Prueba V- Cramer..... 52

Cuadro Nº 07 Condiciones Laborales y Productividad..... 55

Cuadro Nº 08 Pruebas de Chi-cuadrado..... 56

Cuadro Nº 09 Prueba V- Cramer..... 57

Cuadro Nº 10 Relaciones Laborales y Productividad..... 61

Cuadro Nº 11 Pruebas de Chi-cuadrado..... 62

Cuadro Nº 12 Prueba V- Cramer..... 62

Cuadro Nº 13 Interés Laboral y Productividad..... 65

Cuadro Nº 14 Pruebas de Chi-cuadrado..... 67

Cuadro Nº 15 Prueba V- Cramer..... 67

Cuadro Nº 16 Validez de Constructo..... 81

Cuadro Nº 17 Análisis de Fiabilidad de la Productividad..... 83

Cuadro Nº 18 Análisis de Fiabilidad de la Satisfacción Laboral..... 83

Cuadro Nº 19 Nivel de Satisfacción Laboral..... 89

Cuadro Nº 20 Nivel de Productividad..... 90

Cuadro Nº 21 Nivel de Satisfacción Según Cada COOPAC..... 91

Cuadro Nº 22 Nivel de Productividad Según cada COOPAC..... 92

Cuadro Nº 23 Nivel de Satisfacción Según Cada Cargo..... 93

Cuadro Nº 22 Nivel de Productividad Según cada COOPAC.....

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico Nº 01 Expresiones de Insatisfacción..... 10

Gráfico Nº 02 Factores que Afectan la Productividad..... 14

Gráfico Nº 03 Condiciones de Trabajo..... 15

Gráfico Nº 04 Objetivos Por que Mejorar las Condiciones de Trabajo..... 16

Gráfico Nº 05 Satisfacción Laboral y Productividad..... 50

Gráfico Nº 06 Condiciones Laborales y Productividad..... 55

Gráfico Nº 07 Relaciones Laborales y Productividad..... 61

Gráfico Nº 08 Interés Laboral y Productividad..... 66

Gráfico Nº 09 Nivel de Satisfacción Laboral..... 89

Gráfico Nº 10 Nivel de Productividad..... 90

Gráfico Nº 11 Nivel de Satisfacción Según Cada COOPAC..... 91

Gráfico Nº 12 Nivel de Productividad Según Cada COOPAC..... 92

Gráfico Nº 13 Nivel de Satisfacción Laboral Según Cada Cargo..... 93

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

CONCEJO UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC

Rector:	**Dr. Leoncio T. Carnero Carnero**
Vicerrectora Académica:	**Ph. Dr. Ing. Lucy M. Guanuchi Orellana**
Vicerrector Administrativo:	**Dr. David Huamán Rodrigo**

DECANO DE LA FACULDAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Lic. Adm. Percy F. Puga Peña

DIRECTORA DE LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Lic. Adm. Silvia Soledad López Ibáñez

DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN

Lic. Alfredo Sumi Arapa

JEFE DE LA OFICINA DE INVESTIGACIÓN DE FACULTADES

Mcs. Mvz. Ulises Quispe Gutiérrez

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Abancay, 28 de diciembre del 2010

CARTA Nº 001- 2010- AT-EAPAE/FA-UNAMBA

A	:	Lic. Adm. Silvia Soledad López Ibañez Directora de la EAPAE-FA-UNAMBA
DE	:	Lic. Silberth Solórzano Gutiérrez Asesor de Tesis
ASUNTO	:	Visto Bueno de la Tesis de Licenciatura

Mediante la presente, me dirijo a su digno despacho, con la finalidad de dar a conocer e informar que, mi persona aprueba la tesis intitulada **"La Satisfacción Laboral y su Incidencia en la Productividad de los Trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Abancay 2010"**, presentado por el Bach. Cs. Advs. Agrada Valenzuela Jorge, cumpliendo con los requisitos establecidos en los Art. 26, 27, 28 y 29 del Reglamento General de Grados y Títulos. Tesis que además consta con la Aprobación de los Miembros del jurado de Tesis, por UNANIMIDAD.

SIN OTRO en particular aprovecho la oportunidad para saludarla cordialmente.

Atte.

Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
Escuela Académico Profesional de Administración de Empresas

Mgt. Silberth Solórzano Gutiérrez
P. AUX. - ORDINARIO

Lic. Silberth Solórzano Gutiérrez
Asesor de Tesis

JURADOS DE LA TESIS INTITULADA

"La Satisfacción Laboral y su incidencia en el nivel de Productividad de los Trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Abancay 2010".

Lic. Adm. Marina Vilca Cáceres	**Presidenta Jurada**
Lic. Adm. Clemente Marín Castillo	**Primer Miembro**
Lic. Adm. Víctor C. Vargas Godoy	**Segundo Miembro**

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC

Lic. Marina Vilca Cáceres

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
Escuela Académico Profesional de Administración de Empresas

Lic. Adm. Clemente Marín Castillo
P. Aux - Ordinario

Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
E.A.P.A.E.

Lic. Adm. Víctor C. Vargas Godoy
D. Asoc. Ordinario

RESUMEN

La investigación se llevo a cabo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Abancay durante el año 2010, conformada por los trabajadores de estas, con el propósito de Analizar la Satisfacción Laboral y su incidencia en el nivel de Productividad de los Trabajadores, Determinar las Condiciones Laborales de los trabajadores y su incidencia en el nivel de productividad, Explicar las Relaciones Laborales de los trabajadores y su incidencia en el nivel de productividad y Explicar el Interés Laboral de los trabajadores y su incidencia en el nivel de productividad. El presente estudio se justifico por cuanto posee valor teórico, por su conveniencia y su utilidad práctica. El estudio se sustenta en las teorías del Enfoque Comportamental. Metodológicamente se aborda bajo la perspectiva del tipo de estudio Aplicada, nivel Explicativo, con diseño No Experimental, Transeccional, Correlacional Causal, donde la población estuvo formada por 52 trabajadores, de lo cual se tomo como muestra el total de ellos. La técnica para el levantamiento de información fue la encuesta, en escala Lickert, validada por juicio de experto. El procesamiento de datos permitió determinar que 51.9% (27) de los trabajadores de las COOPAC, tienen un nivel de Satisfacción Laboral moderada, 48.1%, (25) de los trabajadores presentan un nivel de productividad moderado. Lo que permitió llegar a las siguientes conclusiones: (a) La satisfacción laboral tiene una incidencia moderada alta en el nivel de Productividad de los Trabajadores (b), Las Condiciones Laborales de los trabajadores son regulares y tienen una incidencia directa (moderada) en el nivel de productividad, (c) Respecto a las Relaciones Laborales, se encuentran moderadamente satisfechos; y Las Relaciones Laborales de los trabajadores son moderadas y tienen una incidencia modera baja en el nivel de productividad, y (d) Respecto al Interés Laboral, se encuentran moderadamente satisfechos; y El Interés Laboral de los trabajadores es moderado e inciden moderadamente en el nivel de productividad.

ABSTRACT

The research was carried out in the Credit Unions Abancay City in 2010, comprised of employees of these, in order to analyze job satisfaction and its impact on the level of worker productivity, determine the working conditions of workers and its impact on the level of productivity, Labor Relations Explain workers and its impact on the level of productivity and explain the working interest of workers and its impact on productivity. The present study was justified because it has theoretical value, convenience and practicality. The study was based on the theories of the behavioral approach. Methodologically addressed from the perspective of the type of study Applied explanatory level, designed non-experimental trans, Causal Correlational, where the population was comprised of 52 workers, which was taken as the total sample of them. The technique for gathering information was the survey, Likert scale, validated by experts. Data processing allowed to determine that 51.9% (27) of COOPAC workers have a moderate level of job satisfaction, 48.1% (25) of workers have a moderate level of productivity. This allowed to reach the following conclusions: (a) Job satisfaction has a moderate incidence high-level productivity of workers (b) Regarding the working conditions, have a level of job satisfaction, moderate and Conditions workers' labor are adequate and have a direct impact on the level of productivity, (c) For Industrial Relations, are moderately satisfied, and labor relations workers are adequate and have a moderate impact on the level of low productivity, and (d) Regarding the working interest, are moderately satisfied, and the interest of workers is moderate and has a moderate incidence decline in the level of productivity.

PALABRAS CLAVE: **Satisfacción Laboral, Productividad, Cooperativas de ahorro y crédito, Abancay.**

INTRODUCCIÓN

Entender el comportamiento organizacional nunca antes ha tenido tanta importancia como en la actualidad. La reestructuración de las empresas y la reducción de costos son factores de productividad; la competencia global requiere que los empleados sean más flexibles y que aprendan a enfrentar los cambios rápidos y las innovaciones. En pocas palabras, el comportamiento organizacional enfrenta muchos retos y tiene muchas oportunidades hoy en día.

En este marco referencial, uno de los aspectos que más importancia tiene para el trabajador es lo que respecta a la satisfacción que le produce la labor que desempeña y los aspectos que rodean a su trabajo. Las teorías humanistas sostienen que el trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza. Una elevada satisfacción de los empleados en el trabajo es algo que siempre desea la dirección de toda organización, porque tiende a relacionarse con los resultados positivos, con mayores índices de productividad, lo cual lleva al desarrollo empresarial. Dada las actuales características de la alta incertidumbre y turbulencia del contexto en el cual se desenvuelven las organizaciones, que provocan cambios rápidos y profundos, donde estas tienen que acomodar sus variables para responder con adecuada competitividad, en este escenario global. Teniendo presente también, productividad y competitividad de las empresas que tendrán que buscar la nueva relación laboral entre la empresa y el trabajador, este nuevo escenario requiere de grandes cambios donde son estas las que tendrán que adaptarse, y un nuevo aspecto importante para ello es que cuenten con trabajadores satisfechos, que promuevan la competitividad y la productividad.

Teniendo en consideración estos aspectos la investigación se efectuó en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Abancay, donde se observan los siguientes puntos críticos como: las diferencias entre los resultados obtenidos por los

trabajadores ya que se trabaja con metas y objetivos las cuales son alcanzadas por la mayoría, pero se encuentran diferencias considerables en ello, sobre todo en las colocaciones y la tasa de morosidad, esto puede ser ocasionado por la falta de compromiso que tienen los trabajadores con su trabajo y con la institución, ya que ven en ella un centro de formación profesional, donde cada uno puede adquirir conocimientos y pericia, más no ven en sus trabajos, fuentes y oportunidades de crecimiento, es así que el hombre en su busca del éxito y realización profesional siempre buscarán encontrar y aprovechar las mejores oportunidades, es decir trabajos que le permitan obtener mayor compensación, estabilidad y estatus.

Otro aspecto encontrado es el uso inadecuado del tiempo para la ejecución de las tareas y actividades, tanto dentro como fuera de las cooperativas, es decir que en el cumplimiento de sus tareas el personal de plataforma, emplea mucho tiempo para la atención a los socios, quitándole fluidez a las actividades de la cooperativa, por otra parte los analistas emplean mucho tiempo en sus tareas, es decir en la atención de un socio en el trámite de un crédito; esto puede ser por causa de la percepción que tiene el trabajador, respecto a la inequidad económica existente por el trabajo ejecutado, respecto a lo obtenido por otro trabajador de otra institución micro financiera, ya que conlleva a la poca o falta de predisposición para el desarrollo de trabajos y también el empeño y esfuerzo desplegado al momento de ejecutar sus tareas, también puede ser causa la relación existente entre jefes y subordinados, ya que la actitud y la forma en que el jefe se dirige a sus subordinados no son los más adecuados para los trabajadores, ello ocasiona una actitud de rechazo y estado de ofensiva respecto a la supervisión y a las órdenes impartidas.

Es por ello que la importancia del presente trabajo de investigación, radica en el hecho de que hoy en día el ambiente en el cual se desenvuelven las organizaciones, requiere contar con profesionales capaces y altamente capacitados, y para ello es de necesidad que estos se encuentren satisfechos con el trabajo en el cual se desempeñan; los

trabajadores ya no son considerados como instrumentos de trabajo sino como el potencial humano que impulsa el desarrollo de las organizaciones; y tanto son empleados que se desenvuelven en este tipo de empresas tienen que negociar y estar en contacto con diferentes clientes, cada una con distinta personalidad y necesidad con la cual tendrán que lidiar el efectuar una operación; por otro lado las presiones a las cuales están sujetas por parte de sus superiores incrementa la ansiedad de los trabajadores por cumplir su labor de la mejor manera posible y en tanto la competencia entre compañeros de trabajo hace incesante su actividad.

Las incógnitas planteadas para la presente investigación son: como problema general ¿En qué Medida la Satisfacción Laboral(SL) incide en el nivel de Productividad de los Trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Abancay - 2010?, y sus problemas específicos: ¿Cómo son las Condiciones Laborales de los trabajadores y en qué medida inciden en el nivel de productividad?, ¿Cómo son las Relaciones Laborales de los trabajadores y de qué manera inciden en el nivel de productividad? y ¿Cómo es el Interés Laboral de los trabajadores y de qué manera incide en el nivel de productividad?.

El propósito de la investigación es: Analizar la SL, y su incidencia en el nivel de Productividad de los Trabajadores de las COOPAC – 2010, Determinar las Condiciones Laborales de los trabajadores y su incidencia en el nivel de productividad, Explicar las Relaciones Laborales de los trabajadores y su incidencia en el nivel de productividad y Explicar el Interés Laboral de los trabajadores y su incidencia en el nivel de productividad.

En este trabajo se estudia la SL y su incidencia en la Productividad de los trabajadores de las COOPAC, donde se pretende demostrar que *La satisfacción laboral tiene una incidencia alta en el nivel de Productividad de los Trabajadores* COOPAC, así como también que: Las Condiciones Laborales de los trabajadores son regulares y tienen una incidencia directa en el nivel de productividad, Las Relaciones Laborales de los trabajadores son moderadas y tienen una incidencia directa en el nivel de productividad y

que El Interés Laboral de los trabajadores es moderado e inciden moderadamente en el nivel de productividad. Para conseguir ello Metodológicamente el estudio es de tipo Aplicada por que se llevará a cabo en base a estudios y teorías ya existentes, y nivel de investigación es Explicativo por que la investigación tendrá como objetivo explicar la relación causal entre la SL y la productividad en las COOPAC, con diseño No Experimental, Transeccional, Correlacional Causal; el estudio se sustenta en las teorías del Enfoque del Comportamiento Organizacional, como la Teoría de la Equidad (Adams) y la Teoría Bifactorial (Herzberg). La población está formada por todos los trabajadores de las 3 COOPAC que operan en la ciudad de Abancay, que ascienden a 52 trabajadores, de los cuales se toma como muestra al total de los trabajadores por ser un número pequeño. La técnica utilizada para el levantamiento de información de campo fue la encuesta, formada por un cuestionario de 20 preguntas cerradas en escala Lickert, que fue validado por juicio de experto.

El procesamiento de datos permitió determinar que el 51.9% (27) de los trabajadores de las COOPAC, de la ciudad de Abancay, tienen un nivel de satisfacción laboral moderada, 19.2% se presentan satisfacción laboral muy alta, en tanto que el 17.3% tienen SL muy baja, por otro lado el 48.1%, (25) de los trabajadores presentan un nivel de productividad moderado, mientras que el 28.8% tiene una productividad baja, y en tanto que el 13.5% tiene un nivel alto. Lo que permitió llegar a las siguientes conclusiones: (a) La satisfacción laboral tiene una incidencia moderada alta en el nivel de Productividad de los Trabajadores (b), Respecto a las Condiciones Laborales, presentan un nivel de Satisfacción Laboral, moderado; y Las Condiciones Laborales de los trabajadores son regulares y tienen una incidencia directa en el nivel de productividad, (c) Respecto a las Relaciones Laborales, se encuentran moderadamente satisfechos; y Las Relaciones Laborales de los trabajadores son moderadas y tienen una incidencia modera baja en el nivel de productividad, y (d) Respecto al Interés Laboral, se encuentran moderadamente satisfechos; y El Interés

Laboral de los trabajadores es moderado y tiene una incidencia moderada baja en el nivel de productividad.

Así el presente trabajo consta de IV capítulos distribuidos de la siguiente manera: en el primer capítulo presentamos lo correspondiente al marco teórico, conformada por los antecedentes, correspondientes a trabajos anteriores relacionados al tema de la presente investigación, se presentan luego las teorías del CO, en las cuales se sustenta la investigación, se utiliza también las publicaciones hechas por las revistas especializadas, concernientes a las satisfacción laboral, así como también incluye, estudios realizados acerca de la satisfacción laboral y productividad; en el segundo capítulo, se tiene lo concerniente a la parte experimental, que incluye las hipótesis de la investigación, así como la operacionalización de las variables, luego de ello se describe la metodología aplicada para la siguiente investigación, el tipo, nivel, el método y diseño de la investigación, luego se presenta la descripción de la población y la forma de de determinación de la muestra, así como los instrumentos de recolección de datos, las técnicas de procesamiento de las mismas y su presentación; en el tercer capítulo se presentan los resultados obtenidos del procesamiento de los datos obtenidos así como su interpretación, los cuales son presentados en cuadros estadísticos con sus correspondientes gráficos ilustrados; en el quinto capítulo se presenta lo concerniente a las conclusiones a las cuales se arribaron en la investigación, donde se responderá a las hipótesis planteadas, de la misma manera se presentan las recomendaciones del caso. Luego se presenta la bibliografía utilizada, así como los anexos correspondientes, y finalmente los apéndices.

CAPITULO I

MARCO REFERENCIAL

MARCO REFERENCIAL

1.1. ANTECEDENTES:

Las investigaciones realizadas en el campo de la Satisfacción Laboral son bastas, encontramos la tesis elaborado por Bach. Carril Otoya Ligia María y Bach. Rosales Pacherres Doris Lizeth, en su trabajo acerca de la "Relación entre Satisfacción Laboral y Clima Laboral en los Agentes de la Empresa de Seguridad ESVICSAC S.A. Ltda. De la Ciudad de Trujillo"[1], para *Determinar la relación que existe entre cada uno de los factores de satisfacción laboral (tareas en sí, autonomía, desarrollo personal, paga, condiciones físicos y supervisión) y clima laboral en los agentes de seguridad de la empresa Esvicsac S.A. Ltda. De la ciudad de Trujillo,* además se plantearon la hipótesis "Existe relación significativa entre el factor de satisfacción laboral "tareas en sí" y clima laboral en los agentes de la Empresa de Seguridad Esvicsac S.A. Ltda. de la ciudad de Trujillo", y las conclusiones a las que se arribo fueron: Los agentes de seguridad de la empresa Esvicsac S.A.ltda, se caracterizan por tener un nivel medio en cada uno de los factores de Satisfacción Laboral, se caracteriza por tener un nivel bueno en Clima Laboral, la gran mayoría se caracteriza por tener niveles altos en los factores de Autonomía y Paga y niveles medios en los factores de Tarea en sí, desarrollo personal, condiciones físicas y Supervisión, de la escala de satisfacción laboral, existe correlación significativa entre cada uno de los factores de satisfacción laboral, (tarea en sí, autonomía, desarrollo personal, paga, condiciones físicas y supervisión) y el clima laboral.

[1] Carril O. Ligia M. y Rosales P. Doris L, (2005), TESIS, Recuperado el 9 de Agosto 2010, de: http://www.scribd.com/doc/22288578/TESIS-01-AGO-05

Otro estudio es el realizado por Bach. Alquizar Horna Carmen, Bach. Ruiz Gómez Alex, en su trabajo acerca de la "Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de La Libertad Sociedad Anónima – SEDALIB S.A"[2], con el objetivo de *Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de La Libertad - SEDALIB S.A,* cuya hipótesis fue que *Existe una correlación positiva significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa de Servicios SEDALIB S.A.* concluyendo así: Existe una correlación positiva significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa de Servicios SEDALIB S.A. y Los trabajadores por Sexo, Condición Laboral, Jerarquía, y Edad, muestran actitudes semejantes de Satisfacción Laboral y de acuerdo a la categoría diagnóstica presentan un nivel Regular de Satisfacción Laboral.

1.2. MARCO TEÓRICO

1.2.1. Cooperativas de Ahorro y Crédito

Las cooperativas de crédito son sociedades constituidas con arreglo a la Ley, cuyo objeto social es servir a las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito. Las cooperativas de ahorro y crédito (COOPAC) son empresas de propiedad conjunta, autónomas frente al Estado democráticamente administradas. Se constituyen en forma libre y voluntaria, por medio de

[2] ALQUIZAR H. Carmen, RUIZ G. Alex, (2007), CIBERTESIS, Recuperado el 9 de Agosto 2010, de: http://www.cibertesis.com/doc/225784/satisfaccionyclima

la asociación de personas, con la finalidad de atender las necesidades financieras, sociales y culturales de sus miembros.

Las cooperativas fomentan el ahorro en sus diversas modalidades, además de brindar otros servicios financieros a sus socios. Son una verdadera opción de apoyo mutuo y solidario frente a la crisis, porque agrupan a personas comunes que están al margen del sistema financiero tradicional. Los socios forman un fondo común destinado a otorgar créditos que alivien sus necesidades urgentes o de inversión. El carácter solidario de las cooperativas de ahorro y crédito, contrapuesto al fin lucrativo de las entidades bancarias, determina que gran cantidad de personas opten por sus servicios.

Las COOPAC, están dentro del sistema financiero peruano, dentro de las *Entidades Microfinancieras No Bancarias y regulada por la Superintendencia de Banca y* Seguros (SBS) y que se rigen por la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

Así el "Sistema Financiero Peruano"[3] se conforma por:

Constituido por todas las empresas que están reguladas por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) y que se rigen por la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

---

[3] AYALA VILLEGAS, Sabino (2008), Lic. Administración de Empresas, Catedrático de la UNSM – Tarapoto. Recuperado el 10 de Agosto 2010 de: Sistema Financiero Peruano, / http://www.gestiopolis.com/canales5/fin/sistefinan.htm

- **La Banca Múltiple y Financieras,** conformado por bancos y financieras nacionales y extranjeros: BBVA Banco Continental, Banco de Crédito BCP, Interbank, Mibanco, Scotiabank, Citibank, Banco Azteca, Banco Interamericano de Finanzas BIF, Banco de Comercio, Banco Falabella, Banco Ripley, Banco Financiero, HSBC Bank, Santander Perú S.A, Deutsche Bank Perú S.A.

2 Bancos Públicos: Banco de la Nación, Agrobanco.

5 Financieras: Crediscotia Financiera, Corporación Financiera de Desarrollo (Cofide), Solución Financiera de Crédito del Perú, Financiera TFC S.A, Edyficar S.A.

- **Microfinancieras NO Bancarias**

Constituidas por Cajas Municipales, Cajas Rurales, Edpymes, Cooperativas de Ahorro y Crédito (La supervisión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos de terceros está, en la actualidad, a cargo de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú – FENACREP. La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP supervisa y controla a la FENACREP y regula las operaciones de las citadas cooperativas)

Nota: la SBS supervisa además a las Empresas Afianzadoras y de Garantías, siendo una sola la que opera en la actualidad: Fundación Fondo de Garantía para Préstamos a la Pequeña Industria (FOGAPI).

Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (11 CMAC): CMAC Arequipa, CMAC Cuso, CMAC Del Santa, CMAC Ica, CMAC Huancayo, CMAC Maynas, CMAC Paita, CMAC Pisco, CMAC Piura, CMAC Sullana, CMAC Tacama, CMAC Trujillo.

Cajas Rurales (10 Cajas de Ahorro y Crédito): Caja Cajamarca, Credichavin, Credinka, Nuestra Gente S.A, Los Libertadores S.A.A, Ayacucho, Prymera, Profinanzas, Señor de Luren, Sipán.

EDPYMES (Empresas de Desarrollo de Pequeña y Microempresa): Alternativa, Confianza, Crear Arequipa, Acceso Crediticio, Credivisión, Efectiva, MiCasita, Nueva Visión, ProNegocios, ProEmpresa, Raíz, Edpyme Solidaridad y Desarrollo Empresarial, Credijet del Perú.

Cooperativas de Ahorro y Crédito, En la actualidad operan unas 168 cooperativas de este tipo: Ábaco – Lima, Aelucoop - Lim, Santa Maria Magdalena – Ayacucho, San Pedro de Andahuaylas, Santo Domingo de Guzmán – Cusco, Los andes de Cotarusi – Apurímac.

Nota: En el Perú se suscita una fuerte participación de las instituciones de microfinanzas y que se acrecienta cada día, y ante la crisis mundial que se vive en la actualidad y el derrumbe del sistema financiero convencional, este sector tendrá una presencia sumamente importante en la actividad financiera y contribuirá significativamente al afianzamiento de las MYPES y los sectores más necesitados del país.

Por ello se han empezado a desarrollar nuevas formas de apoyo financiero como los BANCOS COMUNALES, *que son generados gracias al aporte de un conjunto de*

ONGs, destacándose el trabajo de instituciones como Prisma, Alternativa, y una gran institución que agrupa a un conjunto de afiliados y asociados como es PROMUC.

El gran desarrollo que han alcanzado las microfinanzas en nuestro país, han despertado el interés incluso de instituciones de la banca múltiple, que hoy cuentan con divisiones de microfinanzas muy activas y que atraerán, no cabe duda capitales foráneos – sobre todo del gran capital- quienes reorientarán sus inversiones en instituciones altamente especializadas en atender en las amplias capas de los sectores de la pequeña y microempresa.

1.2.2. Satisfacción Laboral

Podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son:

- Las necesidades
- Los valores
- Rasgos personales.

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del "debería ser" son:

- Las comparaciones sociales con otros empleados
- Las características de empleos anteriores
- Los grupos de referencia.

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

- Retribución
- Condiciones de trabajo
- Supervisión
- Compañeros
- Contenido del puesto
- Seguridad en el empleo
- Oportunidades de progreso.

Además se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

Satisfacción General indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.

Satisfacción por facetas grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

Entendiendo que:"se considera la necesidad humana a la manifestación de los requerimientos que precisa el sujeto para su existencia entre lo biológico, psicológico, cultural y social"[4].

"Herzberg llegó a la conclusión de que la satisfacción laboral y la insatisfacción laboral derivan de dos factores o series independientes: factores de insatisfacción y los factores motivacionales o intrínsecos. Plantea esta teoría para explicar mejor al comportamiento de las personas en situaciones de trabajo"[5]

Robbins (1996: 181) y Weinert (1985: 297-8) a la hora de definir la satisfacción en el puesto, *se* centran básicamente, en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal de positivismo o negativismo, definiéndola "*como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia* él".

Los empleados pueden expresar su insatisfacción de cuatro maneras:

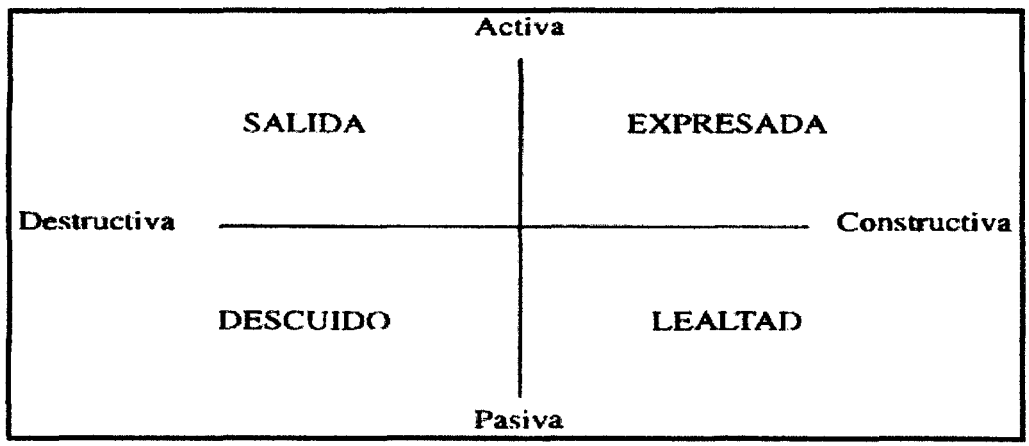
---

[4] ARAQUE PERICO Julia y Otros, Psicología Organizacional e Industrial, Edit. PAIDOS, 1995, Barcelona, pág.320.

[5] CHIAVENATO, Idalberto, "Introducción ala Teoría General de la Administración", 5ª edición, editorial Campus LTDA, Colombia, 1999. PÁG. 572

Grafico N° 01

Expresiones de Insatisfacción



Fuente: CHIAVENATO, Idalberto (1999)

• **Salida:** Comportamiento dirigido a dejar la organización. Incluye buscar un nuevo empleo, además de la renuncia.

• **Voz:** Intento activo y constructivo de mejorar las condiciones. Incluye la sugerencia de mejora, la discusión de problemas con los superiores y alguna forma de actividad sindical.

• **Lealtad:** Espera pasiva pero optimista de que mejoren las condiciones. Incluye hablar en favor de la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración "harán lo correcto".

• **Negligencia:** Permitir pasivamente que empeoren las condiciones. Incluye el ausentismo o retrasos crónicos, esfuerzos pequeños y un mayor porcentaje de errores (Robbins, 1996: 197).

La satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. *"El resultado de sus percepciones sobre el trabajo,*

basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales":

• **Paga:** La cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga.

• **Trabajo:** El grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades.

• **Oportunidad de ascenso:** La existencia de oportunidades para ascender.

• **Jefe:** La capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados.

• **Colaboradores:** El grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores. (Gibson y Otros (1996: 138)).

La satisfacción laboral es "*el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas". La insatisfacción laboral* es "*el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas" (Muñoz* Adánez, (1990: 76)).

"La importancia de la satisfacción laboral puede verse en el contexto de dos dimensiones que las personas toman acerca de su trabajo la primera es la decisión de pertenencia unirse a una organización y mantenerse como miembro de ella la segunda es la decisión de desempeño trabajar arduamente en pos de alcanzar altos niveles de desempeño en la tarea, no todas la personas se desempeñan a la altura de las expectativas la decisión de pertenencia tiene que ver con la asistencia antigüedad del individuo en el trabajo en este sentido la satisfacción influye en la ausentismo por la falta de competencia en el trabajo en general los trabajadores que están satisfechos con el trabajo en si mismo asisten de manera más regular y tienden a faltar menos debido a razones inexplicables que los trabajadores que están satisfechos. La satisfacción laboral puede afectar a la rotación del personal, por la decisión de las personas de dejar el trabajo, dicho de manera simple, los trabajadores insatisfechos presentan una mayor probabilidad de abandonar el trabajo que los trabajadores que se encuentran satisfechos."[6]

En este amplio tema de la satisfacción laboral, existen estudios e investigaciones respecto a la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores dentro de una empresa, cuando se reúnen datos de satisfacción y productividad para la organización como un todo, más que a nivel individual, se encuentra que las organizaciones con empleados más satisfechos tienden a ser más productivas que aquellas con empleados insatisfechos. Así Pinilla (1982) plantea una relación muy importante entre la satisfacción laboral y la productividad, él dice: "por satisfacción se entiende la actitud

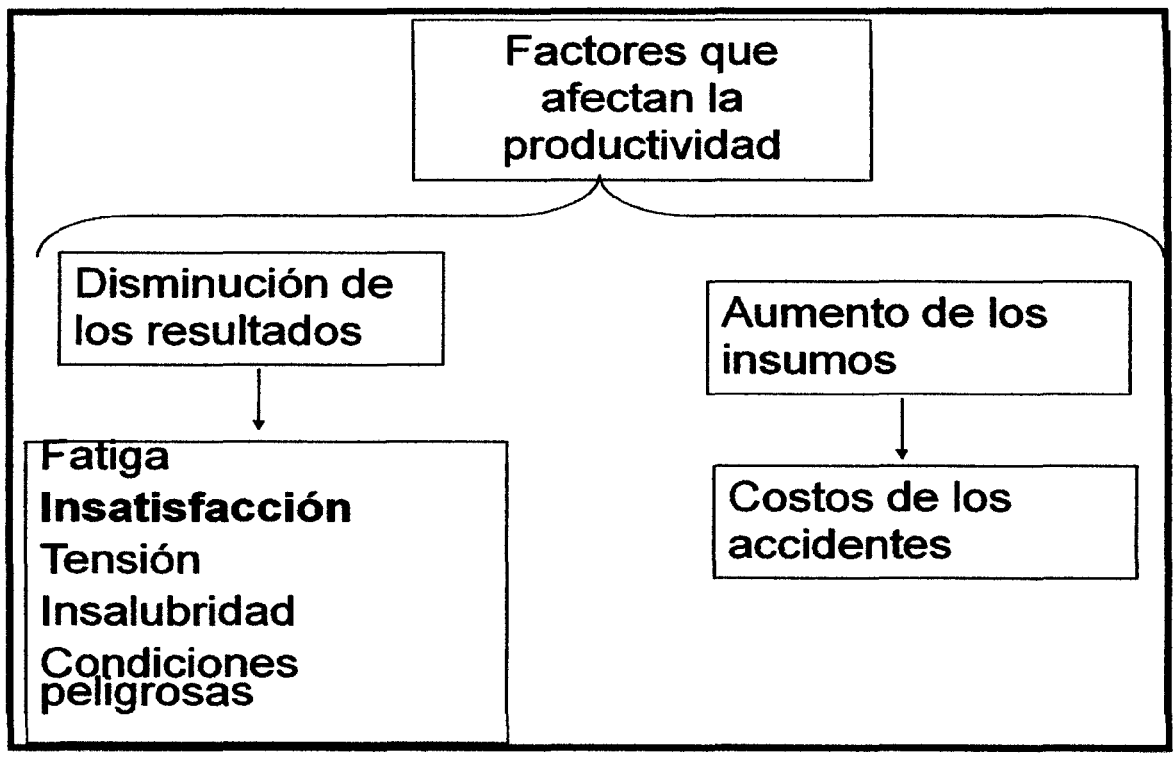
[6] SCHERMERHORN John, HUNT James y OSBORN Richard, Comportamiento Organizacional, México, 2005, Editorial Limusa Wiley, Pg. 119 -122.

general que adoptamos frente a nuestro trabajo, cuando hemos podido resolver nuestra necesidades fundamentales y tenemos conciencia de ello, en tal sentido, los trabajadores necesitan que se les respete y se les trate dignamente. Necesitan ganar lo suficiente para vivir decorosamente, para alimentarse, vestirse y tener recreación, pero no sólo el individuo, sino también su familia. Necesitan que se les den condiciones de trabajo saludables, que se les brinde prestaciones sociales para la solución de problemas que se les presenta en sus hogares. Los empleados necesitan aprender constantemente a trabajar mejor y ejercitar sus capacidades frente a responsabilidades crecientes. Necesitan que se les trate justa y equitativamente, que no haya favoritismos, ni trucos en la determinación de sueldos, salarios y compensaciones, que se premie el esfuerzo y el mérito. Todas estas necesidades son más o menos perentorias en operarios, empleados, profesionales, en usted y en mí..."; y opina que "es de capital importancia y responsabilidad de la dirección de las industrias y de los supervisores a todo nivel, investigar el estado de satisfacción o insatisfacción que prevalece en un centro de trabajo. Para ello debe investigarse las actitudes de trabajadores y directivos. Del éxito que se tenga en la obtención de un conocimiento objetivo del clima de actitudes determinantes de la satisfacción o insatisfacción del personal, dependerá que la eficiencia de la producción, objetivo vital de toda empresa competitiva, obtenga el más decisivo, inmediato y directo estímulo"[7].

[7] ATALAYA PISCO, María Clotilde (1999). SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD. Recuperado el 6 de Diciembre de 2010, de: *Revista de Psicología* http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm

Grafico N° 02

Factores que Afectan la Productividad



Fuente: 7° Congreso Internacional para la Gestión de Riesgos del Trabajo, Costa Rica 2006

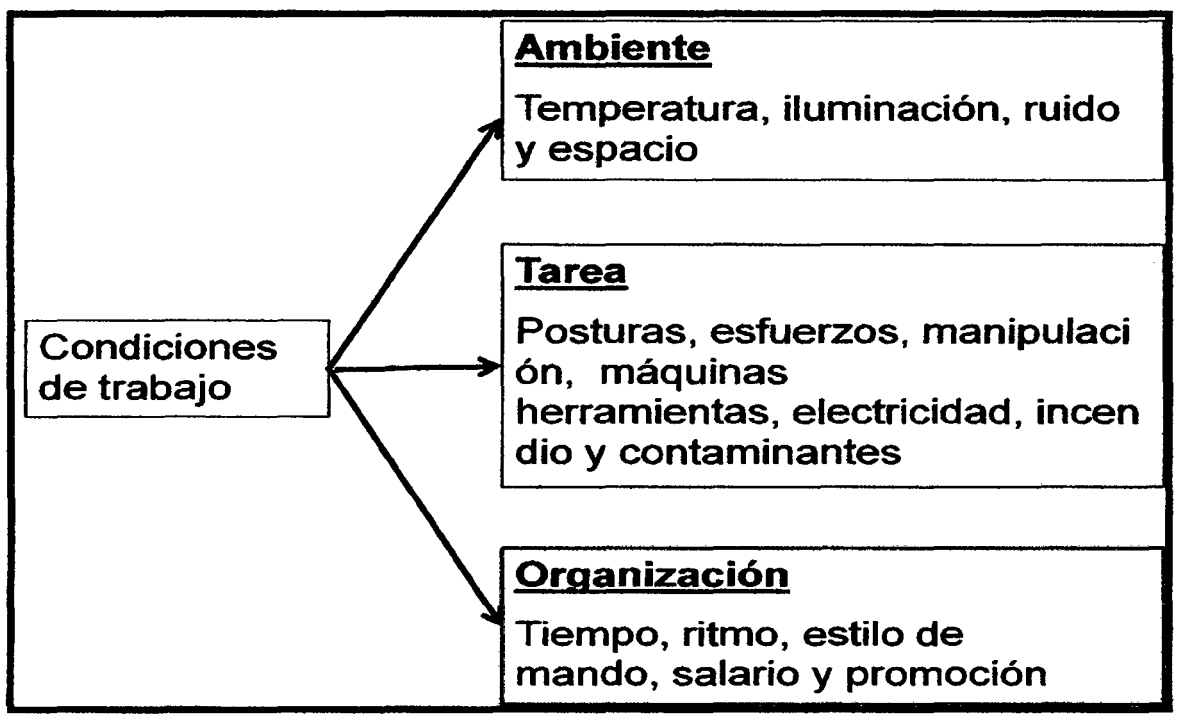
A. Condiciones Laborales

Se denominan **condiciones laborales** a las características de la realización de tareas que abarcan aspectos diferenciados, la insatisfacción laboral puede ser consecuencia de las políticas de empresa, del entorno físico, un empleo precario o rutinario o la inequidad económica. Todos estos factores podrían ser causa de posibles alteraciones en la salud y riesgos laborales tanto en el aspecto físico, psíquico, social o emocional de los trabajadores en general cualquiera que sea su ocupación y la categoría profesional que tengan. Desde un punto de vista práctico, condición de trabajo es cualquier característica del mismo que

puede tener influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador. "El termino condiciones de laborales se refiere a un conjunto de factores estrechamente enlazados que pueden influir positiva o negativamente en los trabajadores, ya que comprende elementos básicos de la vida laboral de la persona, es decir todo lo que tiene relación con su entorno laboral."[8]

Grafico N° 03

Condiciones de Trabajo



Fuente: 7° Congreso Internacional para la Gestión de Riesgos del Trabajo, Costa Rica 2006

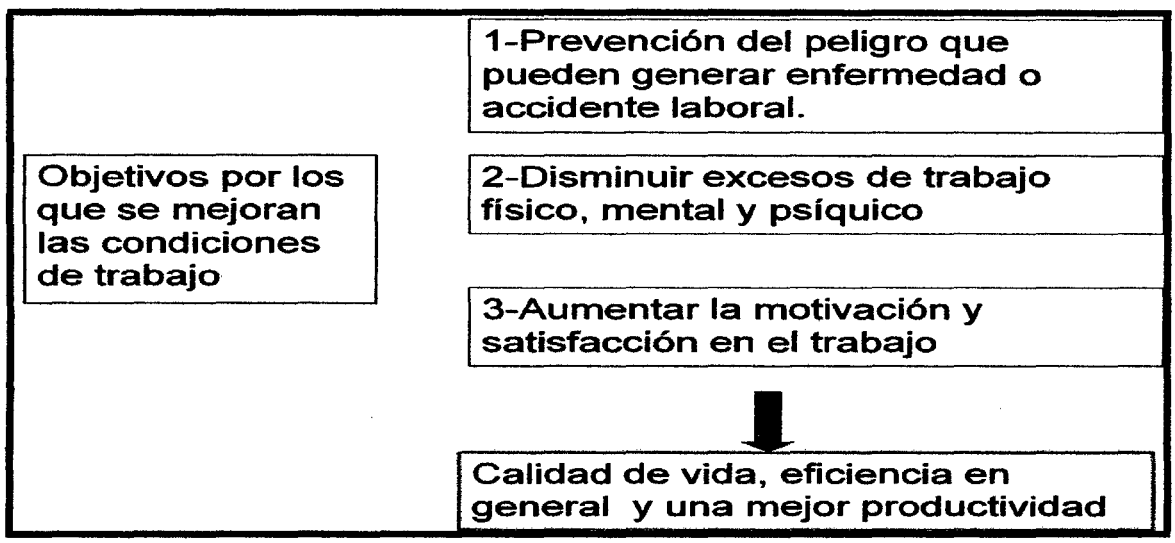
En este aspecto el CO, a través del tiempo "está en una búsqueda de nuevas prácticas que ayuden a las organizaciones a obtener resultados del alto desempeño cuando siempre de manera ética y socialmente responsable, una preocupación fundamental en esta

[8] Instituto Tecnológico de Costa Rica. (2006). *7° Congreso Internacional para la Gestión de Riesgos del Trabajo: Relación entre condiciones de trabajo y productividad*. Buenos Aires, Argentina: Julio.

búsqueda debe ser el bienestar de todos los sus miembros no solo de los administradores. Es un importante indicador en el CO, de la calidad total de la experiencia humana en el lugar trabajo permite recordar que el alto desempeño en cualquier escenario de trabajo puede y debe alcanzarse por medio de altos niveles de satisfacción laboral."[9] En este escenario y en las condiciones bajo las cuales se desempeñe un trabajador, es necesario que la administración se encargue de mantener o mejorar, estas condiciones buscando siempre el bienestar de los mismos, para de esta manera mantenerlos satisfechos y por ende productivos.

Grafico Nº 04

Objetivos Por que Mejorar las Condiciones de Trabajo



Fuente: 7° Congreso Internacional para la Gestión de Riesgos del Trabajo, Costa Rica 2006

Un estudio ejecutado por el Instituto de Estudios Laborales (IEL) de ESADE, elaborado en colaboración con The Great Place to Work Institute, y realizado durante dos

[9] SCHERMERHORN John, HUNT James y OSBORN Richard, Comportamiento Organizacional, México, 2005, Editorial Limusa Wiley, Pg. 16.

años a más de 2.500 empresas de 14 países de la UE, demostró que ***existe una relación directa entre condiciones laborales y productividad de una empresa***. En el estudio se recogieron las relaciones que establecen los empleados entre sí, con la compañía y con los directivos. Entre los aspectos que se analizan se encuentra la camaradería, la *igualdad de oportunidades, el orgullo tanto por el trabajo como por la empresa, la justicia y seguridad de las prácticas de Recursos Humanos y la competencia y credibilidad del equipo directivo*. Además se evidencia el vínculo entre la excelencia en las prácticas de RRHH y la creación de valor para el accionista y muestran como el contar con trabajadores satisfechos "*desembocan en mejoras en la productividad y en una competitividad sostenida*".[10]

Existen evidencias claras de que los "Los trabajadores más productivos son más felices. La clave está en el estilo de gerencia de recursos humanos, América Latina padece el síndrome de la baja productividad. No es por falta de inversión ni de recursos humanos que las tasas de crecimiento típicas de la región sean permanentemente mediocres.

Las causas de la baja productividad pueden ser muchas. El costo elevado del crédito o de los servicios de transporte, o el exceso de impuestos, pueden impedir la expansión de las empresas más productivas. O puede ser que las empresas improductivas sobrevivan gracias a que reciben subsidios o beneficios fiscales, absorbiendo así recursos que serían más productivos en otras empresas o actividades. En América Latina, el mal uso de los recursos laborales es una causa importante de la baja productividad. Las condiciones laborales que inciden en la productividad son las prácticas de gerencia laboral que

[10] Instituto de Estudios Laborales (22 de Noviembre de 2005). *Reportajes: Existe una realción directa entre Condiciones Laborales Y Productividad.* Recuperado el 6 de Diciembre de 2010, de Terra: http://telefonica.terra.es/articulo/html/tef31115.htm

implementan las empresas internamente para generar un buen ambiente de trabajo. Según una investigación recién concluida, los trabajadores más productivos son aquellos que sienten que pueden dar lo mejor de sí mismos, en cargos que impliquen aplicar una variedad de sus habilidades, donde puedan crecer profesionalmente, que cuenten con el estímulo de su supervisor y cuyas opiniones son tenidas en cuenta. También es esencial para la productividad que los trabajadores no se sientan amenazados de perder su trabajo. Un trabajador que goza de estas condiciones es un 40% más productivo que un trabajador idéntico en todo lo demás.

Además de ser un buen negocio para la empresa, un clima laboral conducente a aumentar la productividad es beneficioso para los trabajadores. Los trabajadores que gozan de las buenas condiciones de trabajo reciben salarios 15% más altos que trabajadores semejantes. Más importante aún, son personas sustancialmente más satisfechas con su trabajo y con sus vidas. Es bueno saber que la productividad y la felicidad pueden ir de la mano." [11]

Dentro de las condiciones laborales encontramos tres elementos importantes como son las políticas de la empresa, la variedad del trabajo y la remuneración, así las políticas de la empresa referentes a las "*promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal*, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara,

[11] Chaparro J.C. y Lora E. (6 de Noviembre de 2010). Killing Two Birds with One Stone: Human Resource Management Practices that Lead to Job Satisfaction and Productivity, BID: Condiciones Laborales y Productividad. Recuperado el 6 de Diciembre de 2010,http://www.dinero.com

justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción. Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo."[12]

MONGE Manuel Gerente de Recursos Humanos de Nestlé, habla acerca de "¿Por qué es importante implementar como parte de la gestión organizacional una **cultura de reconocimiento**? Ya que día a día las personas que trabajan en nuestra Compañía se esfuerzan por alcanzar el logro de sus objetivos individuales y colectivos, *quieren que su trabajo sea apreciado y reconocido por sus jefes y sus pares*. Se trata de una *cuestión de necesidades* que todos como seres humanos tenemos: reconocimiento, aprecio y logro. Pero además, esto fortalece la cultura de alto desempeño: reconocer los logros, reconocer a quienes lo hacen bien, genera una diferenciación que motiva a los colaboradores a seguir haciéndolo bien y mejor, y da una señal a quienes no hacen lo que se valora en la Compañía. El reconocimiento como práctica de la Compañía genera un entorno de trabajo agradable, motivador y energético para lograr excelentes resultados y tener un clima laboral positivo y productivo."[13]

Por otro lado la variedad de trabajo es otro aspecto que determina la satisfacción de un trabajador, "de acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados

---

[12] MÁRQUEZ PÉREZ, Mónica. (Enero de 2007). *Recursos: Satisafcción Laboral.* Recuperado el 7 de Diciembre de 2010, de Gestiopolis: http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/satlab.htm

[13] *MONGE Manuel, (26 Junio 2010)* Generando una cultura de Reconocimiento, Recuperado el 20 de Diciembre del 2010 de APTITUS:http://blog.aptitus.pe/gestion-laboral/generando-una-cultura-de-reconocimiento/#more-860

(Robbins, 1998) consideras que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son: Reto del trabajo, Sistema de recompensas justas, Condiciones favorables de trabajo, Colegas que brinden apoyo.

Satisfacción con el trabajo en sí – Reto del trabajo: Dentro de estos factores, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto. Hackman y Oldham (1975) aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico en el Puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Se identificaron las siguiente cinco "dimensiones centrales" entre las cuales se encuentra la *Variedad de habilidades,* el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado, establece que cuanto mayor sea la variedad de actividades de un empleado, mayor será su estado de satisfacción y menos aburrido será. Cuanto más incluya usar habilidades significativas para la auto identidad, tanto más puede sentir que está ejecutando un trabajo interesante,...al evidenciar esta situación el trabajador tenderá a desarrollar sus actividades con mayor dedicación y esfuerzo..."

Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo. Robbins (1998) junta estas dimensiones bajo el enunciado reto del trabajo. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den *oportunidad de usar sus habilidades,* que ofrezcan una *variedad de tareas*, libertad y

retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un *reto moderado causa placer y satisfacción.*"[14]

Por otro lado también el salario o *remuneración* es uno de los elementos importantes en el mantenimiento de un estado satisfactorio del trabajador. Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario justo. Encontramos que la **Teoría de la Equidad** (Adams), "Se basa en el sustento de que un factor central para la satisfacción laboral, es la evaluación del individuo en cuanto a la equidad y a la justicia de la recompensa recibida. La equidad puede definirse como la proporción que guarda los insumos laborales del individuo y las recompensas. También las personas compararán sus recompensas con las de otros que utilizan los mismos insumos. Las personas al identificar desigualdades se desarrolla un estado de insatisfacción"[15]. Así en las personas consideran una vía de doble entrada al trabajo que realizan, por un lado están las entradas y por el otro los resultados esperados.

[14] MÁRQUEZ PÉREZ, Mónica. (Enero de 2007). *Recursos: Satisafcción Laboral.* Recuperado el 7 de Diciembre de 2010, de Gestiopolis: http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/satlab.htm
[15] STONER, FREEMAN, GILBERT, Administración, Sexta Edición, México, 1999, pág. 497-499

Cuadro Nº 01

Teoría de la Equidad Entradas y Resultados

Entradas	Resultados
• *Esfuerzo*	• Sentido del logro
• *Trabajo duro*	• Sueldo
• *Capacidad*	• Reconocimiento
• *Determinación*	• Sentido del logro
• Tiempo	• Seguridad
• Entusiasmo	• Estima
• Sacrificio personal	• Costos
• Lealtad	• Reputación
• Comisión	• Responsabilidad

Fuente: Walster, Traupmann y Walster (1978)

"Cuando los individuos sienten que participan en relaciones no equitativas, se apenan, entrando en un estado donde trataran de equilibrar esta situación. Cuanto más no equitativa es la relación, los individuos darán una mayor señal de socorro. Según teoría de la equidad, la persona que consigue "demasiado" y la persona que consigue "demasiado poco" la sensación sera desequilibrio. La persona que consigue demasiado puede sentir culpabilidad o vergüenza. La persona que consigue también puede sentir poco enojada o humillada. Individuos que percibe que están en una tentativa no equitativa tenderán a eliminar siertas entradas que ellos crean que no son reconocidas. Cuanto mayor la *injusticia, más la gente buscará intentar restaurar equidad. (Walster, Traupmann y Walster,* 1978)."[16]

[16] STONER, FREEMAN, GILBERT, Administración, Sexta Edición, México, 1999, pág. 480

"El fenómeno de la comparación social y su mejor aplicación a lugar de trabajo es su el objetivo de la Teoría de la Equidad, sostiene que cuando las personas estiman la equidad de sus resultados de trabajo con relativa con otros cualquier inequidad percibida es un estado mental motivante, la inequidad percibidas ocurre cuando alguien cree que las recompensas recibidas por su contribución d trabajo se comparan de manera desfavorable a las recompensas que otras parecen recibir por su trabajo, cuando tal inequidad percibida existe, la teoría establece que las personas se sentirán motivadas a actuar en forma que eliminen la incomodidad y restauren el sentir de la inequidad sentida. La inequidad sentida negativa existe cuando un individuo siente que ha recibido relativamente menos que los demás en proporción a sus entradas de trabajo. La inequidad sentida positiva existe cuando un individuo siente que ha recibido relativamente más que los demás. Cuando se presenta cualquiera de ambos sentimientos el individuo probablemente emprenderá una o más de las conductas siguientes para restaurar el siglo de la equidad: cambiar las entradas de trabajo - reducir los esfuerzos de desempeño, cambiar los resultados recibidos, recompensas - pedir un aumento, abandonar la situación - renunciar, cambiar los puntos de comparación - compararse a sí mismo con un compañero de trabajo diferente, distorsionar psicológicamente las comparaciones - explicar que a inequidad es temporal y que se resolverá en un futuro, emprender acciones para cambiar las entradas o salidas de la persona de comparación – hacer que un compañero acepte más trabajo. Pasos para administrar el proceso de equidad: reconocer que las comparaciones de equidad son inevitables en el lugar de trabajo, anticipar las inequidades sentidas negativas al otorgar recompensas, comunicar evaluaciones claras de cualquier recompensa dada, comunicar

cual es la evaluación del desempeño en la que se fundamenta la recompensa, comunicar puntos de comparación apropiados en la situación."[17]

"La compensación (sueldos, salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor, la administración de esta vital área a través del departamento de personal garantiza la satisfacción, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, retener y mantener una fuerza de trabajo productiva.

Sin compensación adecuada es probable que el trabajador abandone la organización y sea necesario reclutar personal de manera inmediata con las dificultades que esto representa. Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar a la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. En los casos graves el deseo de obtener una mejor compensación puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas o conducir a los empleados a buscar un trabajo diferente. Así mismo el escaso interés que despierta una función compensada de manera deficiente o insuficiente, puede llevar a ausentismo y a otras formas de protesta pasiva. Las compensaciones insuficientes, sin embargo, no son el único problema que existe. Un nivel inadecuado de compensación también conduce a dificultades, sentimientos de ansiedad y desconfianza por parte del empleado, y la pérdida de rentabilidad y competitividad de la organización. Los costos altos de la compensación pueden reducir la posibilidad misma de proporcionar empleo a los que disfrutan de una compensación inmoderada. Encontrar el punto de equilibrio entre la satisfacción con la compensación obtenida y la capacidad competitiva de la empresa, constituye en gran medida el objetivo del departamento de

[17] SCHERMERHORN John, HUNT James y OSBORN Richard, Comportamiento Organizacional, México, 2005, Editorial Limusa Wiley, Pg. 115 - 116.

personal en cuanto a retribución de la labor. Los especialistas en compensaciones pueden contribuir de manera significativa a los objetivos generales de toda la organización; en ocasiones, el éxito o fracaso de una empresa puede depender de sus esfuerzos."[18]

Acerca de la compensación económica Marco Bojórquez, Gerente de Planeamiento de Compensaciones del Banco de Crédito del Perú, manifestando que "La gestión de la compensación tiene como objetivo asegurar que la empresa cuente con la capacidad suficiente para atraer, retener y motivar y satisfacer a las personas que tengan las habilidades necesarias para contribuir a que la organización cumpla con sus objetivos de negocios y a su vez permitir que estas personas accedan a los reconocimientos adecuados a su nivel de contribución, para lo cual debe garantizarse que se apliquen los *principios de equidad interna y competitividad externa* en el diseño del paquete total de compensaciones, de aplicación general para todos los integrantes de la organización que de esta manera podrán ver como la asignación salarial individual es sumamente objetiva y equitativa.

El sistema de Compensaciones debe alinearse con los objetivos y las estrategias de la empresa, ya sea implementando programas de remuneración variable o aplicando incentivos económicos y planes de retención. Conocer el mercado laboral permite conocer el talento por el que competimos, a partir de ello, se podrá establecer una estrategia de sueldos de ingreso, ubicarnos en la mediana, o ser líderes en compensación total en todos nuestros puestos, o quizá para un grupo concreto de puestos y/o personas clave,

[18]IBÁÑEZ MACHICAO, Mario, Administración de Recursos Humanos, Lima, editorial san marcos, primera edición, 2005, Pág. 163-164.

diferenciados por segmento profesional y ser líderes en todos los puestos o puestos estratégicos.

Es fundamental contar con información fidedigna y precisa de los niveles de compensación existentes en el mercado seleccionado. Estos estudios nos dirán con mucha precisión cuáles son las tendencias en sueldos de ingreso, promedios y máximos de compensación total que prevalecen para los puestos equivalentes con los más representativos de nuestras organizaciones, así como los paquetes de beneficios que se vienen otorgando."[19]

B. Relaciones Laborales

"El término relaciones humanas suele usarse en un sentido general para describir como interactúan gerentes y empleados. Cuando estos estimulan a que los empleados trabajen más y con mejor calidad la organización cuenta con relaciones humanas eficaces, cuando el ánimo y la eficiencia se deterioran se considera que las relaciones humanas no son eficaces"[20]

Las **relaciones laborales** son aquellas que se establecen entre el trabajo y el capital en el proceso productivo, que se da en dos niveles, la primera que es la relación entre compañeros de trabajo (entre trabajadores). "Los hombres trabajan porque se sienten bien con sus compañeros de trabajo, con los supervisores y los jefes. El grupo de trabajo,

---

[19] *BOJÓRQUEZ Marco,* (9 de Enero del 2010) Cómo Administrar Adecuadamente un Sistema de Compensaciones – Parte I. Recuperado el 20 de diciembre de 2010, APTITUS: http://blog.aptitus.pe/remuneracion/como-administrar-adecuadamente-un-sistema-de-compensaciones-i-parte-marco-bojorquez-gerente-de-planeamiento-de-compensaciones-del-bcp/#more-87

[20] STONER, FREEMAN, Gilbert, Administración, Sexta Edición, México, 1999, pág. 42

que comienza siendo un medio para un fin, se convierte con el paso del tiempo en un fin en sí mismo; la persona va a trabajar porque es importante estar en una compañía de sus colegas, haciendo lo mismo que ellos hacen, disfrutando de su mismo estatus, teniendo sus mismos intereses, actitudes y obligaciones. El trabajo tiene un carácter social. En la mayor parte de los casos el trabajo se realiza en presencia e otras personas, sean compañeros o supervisores; inclusive los trabajos profesionales se tiene en cuenta al cliente, la reacción de la sociedad como un todo, y la reacción del grupo profesional, con el cual uno se identifica. Se ha encontrado que el principal factor en el trabajo es el aspecto social, término utilizado para referirse a los contactos realizados entre los trabajadores a causa de sus actividades e trabajo. El segundo factor importante fue la relación del trabajador con su supervisor inmediato. Es importante señalar que la satisfacción en el trabajo no proviene del contacto social en abstracto, sino de aquellas clases de contacto social, que están de acuerdo con los factores de personalidad de cada trabajador; para unos será la oportunidad de tener relaciones afectivas de carácter íntimo; para otros será la posibilidad de influir en las demás personas; para unos terceros, el gozar de la protección de los superiores."[21]

En esa relación, no necesariamente son las mejores y de pura armonía, ya que cada una de las personas tiene diferentes temperamentos y actitudes es así que al estar en contacto directo en forma continua en el trabajo se encuentran discrepancias, discusiones hasta envidias profesionales, ello provoca en el trabajador en estado de insatisfacción. En ocasiones, la mala relación suelen ser causadas por comportamientos excesivamente pasivos o competitivos por parte de alguno de los compañeros. La situación competitiva "es

[21] Javier Ardouin, C. B. (19 de Agosto del 2001). *Motivación y satisfacción laboral*. Recuperado el 24 de septiembre de 2010, APSIQUE: http://www.apsique.com/wiki/LaboMotysatis

aquella en la existe oposición en los objetivos de la partes interdependientes, de tal manera que a medida de que una las partes alcance su objetivo se reduce la probabilidad de la otra lo alcance. Conflicto, implica desacuerdos que se traduce en acciones incompatibles, el conflicto no siempre es originado por una situación competitiva, podemos decir que el conflicto puede darse tanto en situaciones competitivas como cooperativas y es de naturaleza fundamentalmente psicológica, conflicto no es necesariamente mala, pues imaginemos una organización la cual todos tiene el mismo punto de vista esta organización difícilmente sería creativa."[22]

Por otro lado encontramos la relación entre jefes y subordinados (de acuerdo a la jerarquía) Por otro lado también existe la relación jefe – empleado, y que los estilos gerenciales no pueden ser los más adecuados para mantener satisfechos a los trabajadores. En el caso de los jefes, las malas relaciones suelen deberse a una **actitud prepotente y desconsiderada** del jefe hacia sus subordinados o por excesivas exigencias o cumplimientos de funciones que no le competen al trabajador. Por tanto "...los directivos de los departamentos y las gestión d personal, tienen que abandonar la función del gran controlador, para que propio equipo de colaboradores pueda controlarse así mismo..."[23].

"Las relaciones humanas afectan el ambiente de trabajo, ya se positiva o negativamente y por ende a la productividad que el trabajador tenga en la empresa.

Elton Mayo, sociólogo, psicólogo y teórico de la organización empresarial, explica

[22] Rodríguez Porras José Manuel, Casos de Factor Humano en la Empresa, Pg. 34.

[23] ESTEVE CARBO Ponce, Manual de Psicología de la Empresa – Psicología Organizacional, Barcelona, 2005, pág. 25 – 28.

como las relaciones humanas son un punto primordial a tratar en los lugares de trabajo.

Las relaciones sociales entre trabajadores y gerentes son de suma importancia, así también el ambiente en el que los trabajadores se encuentran.

Al momento de conseguir un trabajo las persona llegan con las mejores ganas por desempeñar bien el trabajo, de repente, comienza a ver que los compañeros de trabajo o el propio jefe comienza a poner trabas para seguir desempeñando su trabajo como debe de ser, ¿cree que continuara desempeñándose tan bien como siempre o cree que su productividad bajaría de calidad?. Lo más seguro es que el nivel de calidad en el trabajo baje y esto no sería culpa del trabajador, sino del ambiente en el que se está laborando.

A esto se refiere Elton Mayo donde el ambiente social del lugar de trabajo no es más que uno de los factores que influyen en la productividad. Mayo asume que si el ambiente de trabajo es adecuado y los gerentes muestran interés por sus empleados estos brindaran un mejor servicio a la empresa donde estos laboran. Es por esto que los gerentes deben de ofrecer un buen ambiente de trabajo y así, se podrá crear un hombre social, donde los trabajadores tendrán mejores relaciones interpersonales con sus compañeros y así brindar una mejor productividad en la empresa."[24]

Así "en la actualidad es necesario enfocar científicamente el trabajo de las empresas, puesto que son organizaciones con un sistema abierto y diferentes elementos que

[24] Valderrama Julieta . (11 de Mayo de 2008). *Buenas relaciones humanas = Mejor Productividad* . Recuperado el 7 de Diciembre de 2010, de Organicemonos YAA: http://oorganicemonosyaa.blogspot.com

persiguen un mismo objetivo: producir en forma rentable con el fin de obtener beneficios para todos"[25].

HENRRY MINZBERG, explica e "identifica 3 conjuntos de funciones que el Administrador, debe estar preparado para desempeñar día a día estas funciones con respecto a las relaciones interpersonales: funciones interpersonales que implican trabajar directamente con otras personas,...,despertar entusiasmo, atender las necesidad de las personas (líder) y mantener contacto con personas y grupos importantes (enlace) , segundo la funciones de información,..., compartir información importante con las miembros del grupo u organización (difusor), tercero la función de decisión implica la toma de decisiones que afectan a otras personas incluye detectar problemas para solucionarlas, ayudar a resolver conflictos (conciliador de desacuerdos) y negociar con otras partes (negociador). Las buenas relaciones interpersonales con una amplia gama de personas son esenciales para mantener satisfechos a los trabajadores y obtener un desempeño eficaz de las funciones y para todo el trabajo administrativo dentro y fuera de la organización."[26]

"La capacidad para trabajar bien con otras personas es fundamental para el trabajo administrativo y el liderazgo de un equipo de trabajo. A tal capacidad se le denomina habilidades humanas. Surgen como un genuino espíritu de confianza, entusiasmo y participación en las relaciones interpersonales. Una persona con buenas habilidades humanas tiene un alto grado de conocimiento de sí mismo y la capacidad de comprensión o empatía de los sentimientos de los demás, los que la posen son capaces de interactuar

[25] IBID. pág. 65.
[26] SCHERMERHORN John, HUNT James y OSBORN Richard, Comportamiento Organizacional, México, 2005, Editorial Limusa Wiley, Pg. 11-12.

bien con los demás, de sostener una comunicación persuasiva de enfrentar con éxito los desacuerdos y conflictos. Las habilidades humanas son indispensables en la nueva era de las organizaciones donde las jerarquías y estructuras verticales tradicionales están dando paso a las estructuras horizontales o planas. Un Nuevo énfasis que se considera de gran importancia dentro de las habilidades humanas es la inteligencia emocionad Daniel Goleman lo define como la habilidad de manejarse a uno mismo con efectividad como también hacerlo con las interpersonales, este concepto tiene un papel preferente en la capacidad de liderazgo. Las investigaciones de Goleman indican que la inteligencia emocional contribuye significativamente a la efectividad del dirigente. Las habilidades de todo administrador deben desarrollarse de la siguiente manera **A. conciencia propia**, la habilidad de entender sus propias emociones y estados de ánimo. **B. autocontrol**, la habilidad de pensar entes de actuar para controlar sus impulsos. **C. motivación**, la habilidad de trabajar duro y ser perseverante. **D. empatía,** la habilidad para entender los sentimiento de los otros. **D. Simpatía social** la habilidad de ser agradable a los demás y desarrollar buenas relaciones."[27]

Las malas relaciones laborales dentro de la organización pueden deberse a "dos clases de contenido sustantivo y emocional, es sustantivo cuando implica desacuerdos sobre: políticas y prácticas, distribución de recursos, concepto de papeles, etc., un conflicto es emocional cuando implica sentimiento negativos entre las partes esto es: cólera, desconfianza, resentimiento, miedo, rechazo etc, en conflicto emocional puede adoptar distintos formas: insatisfacción de necesidades personales, y necesidades personales

[27] IBID, Pg. 13.

incompatibles, por ejemplo si el señor A puede tener una necesidad de controlar estrechamente a sus subordinados y esta necesidad puede ser contraria las necesidades de autonomía que presenten sus subordinados."[28]

C. Interés Laboral

El interés laboral del trabajador se refiere al compromiso que tiene el trabajador entendido como "...la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización" (Steers, 1997)[29] y esta expresada en dos aspectos: el compromiso con el trabajo y el compromiso organizacional. El primero que puede definirse como el grado en el cual una persona se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera su desempeño importante para la valoración propia.

En tanto que el compromiso organizacional el grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros. El compromiso de los trabajadores refleja la implicación intelectual y emocional de éstos con su empresa, y con ello su contribución personal al éxito de la misma. Los trabajadores comprometidos comparten una serie de creencias y actitudes que vistas en su conjunto reflejan el aspecto clave de la salud de la empresa.

El compromiso es un camino de doble vía entre empresa y trabajador. A la empresa le conviene el compromiso del trabajador y a éste ser convenientemente retribuido

---

[28] RODRÍGUEZ PORRAS José Manuel, Casos de Factor Humano en la Empresa, Pg. 35 -36.

[29] ARIAS GALICIA, Fernando (25 de Octubre de 2000), El Compromiso Personal Hacia la Organización, Recuperado el 24 de Septiembre de 2010, de: http://www.joseacontreras.net/rechum/CompromisoPersonal.htm

por ello. La empresa debe siempre tener en cuenta que el trabajador, antes del compromiso hacia la empresa que le contrata, tiene un compromiso con su profesión y su carrera. A estas alturas parece bien probada la relación entre el compromiso de los trabajadores y otros aspectos clave como la eficiencia, la productividad, la seguridad, la captación y retención, ***la satisfacción***, permanencia y lealtad de los clientes; y en definitiva la rentabilidad de la empresa.

Una persona comprometida es aquella que cumple con sus obligaciones haciendo un poco más de lo esperado al grado de sorprendernos, porque vive, piensa y sueña con sacar adelante a su familia, su trabajo, su estudio y todo aquello en lo que ha empeñado su palabra. De no ser así esta se encontrará insatisfecha con ello y por tanto se anulan los beneficios de que este comprometido.

"*Una preocupación de los directivos hoy en día es que su personal es poco* comprometido con su trabajo y con la empresa. Sin un vínculo poderoso que los conecte con la organización el nivel productivo que pudiese llegar a tener la empresa estará muy por debajo de su verdadero potencial. Los estudios lo demuestran, muchas personas no tienen una identificación fuerte con la empresa y esto afecta el nivel productivo de la organización. Esta situación tiene consecuencias dramáticas en el porvenir de cualquier empresa. La falta de compromiso del personal afecta el clima laboral que en consecuencia tiende a enrarecer el ambiente y el trabajo en equipo se debilita peligrosamente, y esto tiene un impacto directo doloroso en la productividad de la empresa, en su crecimiento, rentabilidad lo que se hace evidente en una pérdida acelerada de clientes o por estas mismas razones estar en la búsqueda permanente de nuevos clientes con el desgaste que eso implica

cuando la razón por la cual se buscan es la falta de lealtad de los que se supone deberían estar.

Los estudios son sorprendentes al respecto: La gran mayoría de las personas que trabajan para una empresa no ponen el corazón, ponen el cerebro y el cuerpo. El 10% de los empleados ha buscado empleo mientras trabajan para un empresa, el 40% no se siente orgulloso de la organización para la cual trabaja y tiene comentarios negativos de ella, y el 80% afirmó que le daba lo mismo el resultado de la empresa, solo el 20% estaba realmente comprometido, ponían energía y corazón a su labor."[30]

Dentro de los factores que influyen en el clima laboral encontramos la "Implicación. Este factor se refiere al grado de compromiso que sienten los empleados hacia la empresa y que en muchas ocasiones está determinado por la percepción del compromiso que la empresa tiene para con sus empleados. No está de más mencionar que se ha observado que las empresas en donde los empleados muestran mayor compromiso, son las que tienen la mejor calidad, las mejores ventas y la mejor productividad."[31]

"Otro de los puntos fundamentales para el éxito productivo de una empresa es el vínculo que establecen los trabajadores con la compañía y sus tareas. Pero el compromiso no afecta únicamente al crecimiento económico de la corporación, sino que también proporciona una plantilla de trabajadores más estable. El estudio de la consultora

[30] MORA SANTIAGO Héctor Leonardo. (31 de Marzo de 2010). Desarrollo Empresarial y Humano: *Como Elevar en Nivel de Compromiso y Productividad.* Recuperado el 6 de Diciembre de 2010, de Hector Mora: http://hectormora.lacoctelera.net/post/2010/03/31/c-mo-elevar-nivel-compromiso-y-productividad-del-personal

[31] Bañuelos Fausto. (2010). *Mejora el clima laboral en tu empresa e incrementa la eficiencia de tu PYME.* Recuperado el 6 de Diciembre de 2010, de Ideas Para PYMES: http://www.ideasparapymes.com/contenidos/diagnostico--clima-laboral-pyme.html

internacional "Right Management", especialista en gestión de recursos humanos y soluciones corporativas, revela que el 70% de los empleados comprometidos con su labor piensan permanecer en la entidad al menos por cinco años. En cambio, los que no muestran este sentimiento de pertenencia y satisfacción desean marcharse de la empresa en dos años antes."[32]

Luza E. Cesar, Gerente Corporativo de Capital Humano Corporación Lindley, al ser consultado por el centenario de la organización en la que trabaja manifestó: "Practicar una política de "puertas abiertas", a todo nivel, siempre ha sido nuestra política, lo cual nos permite estar permanentemente sintonizados con el sentir de nuestros colaboradores. Al margen de nuestras estrategias de producción y comercialización, esta historia de éxito no se habría escrito si no hubiésemos contado con *el compromiso y entrega de nuestra gente a lo largo de estos cien años.*

Asimismo, cabe resaltar que nuestra gestión de Capital Humano es guiada por cuatro imperativos estratégicos:

- Convertirnos en el mejor lugar para trabajar.
- Transformarnos en una organización del alto desempeño.
- Contar con talento de clase mundial.
- Consolidarnos como una empresa socialmente responsable.

[32] Universia. (29 de Octubre de 2007). *Noticias: Empleados felices, mayor productividad.* Recuperado el 6 de Diciembre de 2010, de Universia Colombia: http://noticias.universia.net.co/movilidad-academica/noticia/2007/10/29/246324/empleados-felices-productividad.html

Los cuales buscan potenciar al capital humano como base de un crecimiento rentable, sostenible y sustentable. En la Corporación, hemos tenido siempre presente la necesidad de que nuestras prácticas de Capital Humano impacten en nuestros diferentes públicos de interés."[33]

1.2.3. PRODUCTIVIDAD

Productividad es la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. Productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento. En un enfoque sistemático decimos que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (Insumos) en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos.

La **productividad** es la relación entre la producción obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. En realidad la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de producto utilizado con la cantidad de producción obtenida. Así si un trabajador se encuentra perfectamente satisfecho, este no tendrá mayores preocupaciones que la de ejecutar bien su tarea y de alcanzar su objetivos, en tanto no lo sea no logrará ninguna claramente, por tanto la productividad del trabajador se reduce

---

[33] Luza E. Cesar, (6 de Noviembre del 2010 El Aporte del Capital Humano en una Organización Centenaria. Recuperado el 20 de diciembre de 2010, APTITUS: http://blog.aptitus.pe/gestion-de-recursos-humanos/el-aporte-del-capital-humano-en-una-organizacion-centenaria/#more-1215

haciendo además que la productividad organizacional disminuya. "La productividad organizacional estaría sustentada en tres dimensiones, vale decir que para mejorar el nivel de desempeño de la empresa en gerente deberá evaluar sobre tres pilares: eficacia eficiencia y satisfacción."[34]

Es por ello que quienes integran las organizaciones, se preocupan por el mejoramiento de la conducta organizacional. El directivo, el profesional, el oficinista y el operario, todos ellos trabajan con otras personas, lo cual influye en la calidad de vida que se desarrolla en los centros de trabajo. En este contexto, los gerentes que representan el sistema administrativo (quienes toman las decisiones) deben tratar de conocer las bases del comportamiento organizacional como medio para mejorar las relaciones entre las personas y la organización. Los gerentes tratan de crear un ambiente en el que la gente se sienta satisfecha y en tanto trabaje más productivamente y sea más eficiente.

A. Eficacia

En términos generales, se habla de ***eficacia*** una vez que se han alcanzado los objetivos propuestos. La ***eficacia*** "*es una medida del logro de resultados*"[35]. Por tanto, una empresa, organización, producto o persona es "eficaz" cuando es capaz de hacer lo necesario para lograr los objetivos deseados o propuestos.

---

[34] FLORES GARCÍA, Rada Javier, El Comportamiento Humano en las Organizaciones, Lima, 2001, Págs. 32.

[35] CHAVENATO, Idalberto, "Introducción ala Teoría General de la Administración", 5ª edición, editorial Campus LTDA, Colombia, 1999.

Los trabajadores que se encuentran en un estado de satisfacción laboral presentan diferencias respecto a su productividad, es decir que si se encuentran satisfechos su eficacia será mayor que cuando en trabajador está insatisfecho.

B. Eficiencia

Hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por ello, es una *capacidad o cualidad muy apreciada por empresas u organizaciones debido a que en la* práctica todo lo que éstas hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos (humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos, etc.) limitados y (en muchos casos) en situaciones complejas y muy competitivas. Según el Diccionario de Marketing, de Cultural S.A., la **eficiencia** es el "nivel de logro en la realización de objetivos por parte de un organismo con el menor coste de recursos financieros, humanos y tiempo, o con máxima consecución de los objetivos para un nivel dado de recursos (financieros, humanos, etc.)".

1.3. MARCO CONCEPTUAL

1.3.1. Cooperativa de Ahorro y Crédito: Las cooperativas de crédito son sociedades constituidas con arreglo a la Ley, cuyo objeto social es servir a las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito.

1.3.2. Microfinancieras NO Bancarias: Constituidas por Cajas Municipales, Cajas Rurales, Edpymes, Cooperativas de Ahorro y Crédito (La supervisión de las Cooperativas

de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos de terceros está, en la actualidad, a cargo de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú – FENACREP. La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP supervisa y controla a la FENACREP y regula las operaciones de las citadas cooperativas).

1.3.3. Conflicto organizacional: sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

1.3.4. Supervisión: La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

1.3.5. Relaciones Laborales: es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como superiores y subordinados.

1.3.6. Contenido del Puesto: implica en reto del trabajo, la identidad del trabajo, el grado en que el puesto requiere de variedad de habilidades, autonomía, etc.

1.3.7. Frustración del Trabajador: grado en el que en trabajador siente que su labor actual no representa posibilidades de promoción y desarrollo profesional.

1.3.8. Identificación con el Trabajo: sentimiento de pertenencia a la organización, que es un elemento valioso dentro del grupo de trabajo. En general es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

1.3.9. FENACREP: "Es una organización de integración cooperativa, fundada el 10 de abril de 1959, que realiza actividades de representación, defensa, educación cooperativa, asistencia técnica y, desde 1993, de supervisión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú, la FENACREP se encuentra bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (SBS). Se encuentra bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (SBS)."[36]

[36] http://www.fenacrep.org/web/default.php?id=1

CAPÍTULO II

MATERIAL Y METODOLOGÍA

MATERIAL Y METODOLOGÍA

2.1. HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1.1. Formulación De Hipótesis

A. Hipótesis General:

La satisfacción laboral tiene una incidencia alta en el nivel de Productividad de los Trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Abancay – 2010.

B. Hipótesis Específicas:

HE1: Las Condiciones Laborales de los trabajadores son regulares y tienen una incidencia directa en el nivel de productividad.

HE2: Las Relaciones Laborales de los trabajadores son moderadas y tienen una incidencia moderadamente en el nivel de productividad.

HE4: El Interés Laboral de los trabajadores es moderado e inciden moderadamente en el nivel de productividad.

2.1.2. Definición y Operacionalización de Variables.

Cuadro N° 02

Operacionalización de Variables

Variable	Dimensiones	Indicadores
V.I Satisfacción Laboral	Condiciones Laboral	• Políticas de la empresa • Variedad del trabajo • Salario
	Relaciones Laborales	• Relaciones con compañeros • Relaciones con jefes y superiores
	Interés Laboral	• Compromiso con el trabajo • Compromiso organizacional
V.D Productividad	Eficiencia	• Conocimientos y experiencia • Uso racional del tiempo
	Eficacia	• Metas cumplidas • Objetivos cumplidos

Fuente: Elaboración Propia

Conceptualización de las variables:

Satisfacción laboral: "Actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser"[37]. (SCHERMERHORN, y otros 2005)

[37] SCHERMERHORN John, HUNT James y OSBORN Richard, Comportamiento Organizacional, México, 2005, Editorial Limusa Wiley, Pg. 119 -122.

Productividad: "Es la relación entre la producción obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción."[38]

2.2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1. Tipo y Nivel de Investigación:

Tipo: Aplicada

"Este tipo de investigación también recibe el nombre de práctica o empírica. Se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren."[39] En este caso será Aplicada porque la investigación a llevarse a cabo se ejecutará en base a estudios y teorías ya existentes, sobre las cuales se basará el estudio.

Nivel: Explicativo

"están dirigidas a responder a las causas de los eventos, sucesos y fenómenos, físicos o sociales,..., su interés se centra en explicar el por qué Ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da este, o por que se relaciona dos o más variables."[40]

Porque la investigación tendrá como objetivo explicar la relación causal entre la *satisfacción laboral y la productividad en las cooperativas de ahorro y crédito.*

---

[38] FLORES GARCÍA, Rada Javier, El Comportamiento Humano en las Organizaciones, Lima, 2001, Pág. 55

[39] SAMPIERI, FERNANDES Y BAPTISTA, Metodología de Investigación, Cuarta Edición, México 2006, Pág. 102

[40] SAMPIERI, FERNANDES Y BAPTISTA, Metodología de Investigación, Cuarta Edición, México 2006, Pág. 102

2.2.2. Método y Diseño de Investigación:

Método: Deductivo

Porque la investigación se realizará en base a teorías de la satisfacción laboral, ya existentes, en las cuales se sustentará la investigación, y por que partirá de lo generala a lo específico.

Diseño: No Experimental, Transeccional o Transversal, Correlacional Causal.

No Experimental," en estos estudios se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos"[41].

Porque en la investigación se observarán situaciones ya existentes referentes a las variables de la satisfacción laboral y la productividad en su contexto natural, para después analizarlos.

Transeccional o transversal, "se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado."[42]

Porque en la investigación se levantará la información de campo una sola vez, en un tiempo dado.

Correlacional Causal: "Estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables, no en forma individual, sino de sus relaciones, sean estas puramente correlacionales o relaciones causales. En estos diseños lo que se mide o evalúa es la

[41] IBID. Pág. 205
[42] IBID. Pág. 208

asociación entre categorías o variables en un tiempo determinado y en un momento especifico."[43]

2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.3.1. Población

Para los fines de la presente investigación la población está conformada por todos los trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Abancay, donde actualmente operan 3 Cooperativas de Ahorro y Crédito. Como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro Nº 03

Número de trabajadores de las COOPAC de la ciudad de Abancay

Cooperativa de Ahorro y Crédito	Nº de Trabajadores						Total
	Administrador	Asesor Legal	Analista	Plataforma	Cobranza	Promotor	
Santo Domingo de Guzmán (Cusco)	1	2	8	4	3	3	**21**
San Pedro de Andahuaylas	1	2	6	4	4	3	**20**
Los Andes de (Cotarusi - Aymaraes)	1	1	4	3	---	2	**11**
Total	**3**	**5**	**18**	**11**	**7**	**8**	**52**

Fuente: Elaboración Propia

[43] IBID. Pág. 274

2.3.2. Muestra

Para fines de la presente investigación se tomará como muestra al total de los trabajadores de las 3 Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Abancay, que ascienden a un total de 52 trabajadores. Para ello la investigación se efectuara al total de la población para efectos de obtener mayor uniformidad y validez de los datos a obtenidos. Ya que mientras la cantidad de la muestra se encuentre más cercana de la cantidad de la población los datos serán mas fiables (MARTINEZ Ciro, 2002)

2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

2.4.1. Observación: Consiste en analizar y examinar con atención, mediante la percepción directa de los objetos y los fenómenos a investigar, se utilizará en las distintas fases de la investigación:

- En la etapa inicial se usa para la formulación del problema de investigación.
- En la etapa del desarrollo se convierte en el procedimiento propio de la comprobación de la hipótesis.
- Al finalizar la investigación la observación puede llegar a predecir las tendencias y desarrollo de fenómenos.

De la misma manera aremos uso de los siguientes instrumentos de la observación: ficha de campo, diario, registros, mapas, cámaras.

2.4.2. Técnica documental: El objetivo de la investigación documental es elaborar un marco teórico conceptual para formar un cuerpo de ideas sobre el objeto de estudio, que se utilizará para la confección del marco teórico. Para ello usaremos el instrumento de la ficha bibliográfica:

- **Ficha bibliográfica:** "es una tarjeta de trabajo de gran valor en la investigación documental, su construcción obedece a un trabajo creador, de análisis, de crítica o de síntesis, en ella se manifiesta la capacidad de profundización del investigador, que de la revisión bibliográfica se extraen aspectos de importancia para el investigador."[44] Que se utilizará para ubicar, registrar y localizar la fuente de información.

2.4.3. Encuesta: "consiste en recopilar información sobre una parte de la población denominada muestra, que se elabora en función de las variables e indicadores".[45] Que se utilizará para levantar la información de campo. Utilizando un cuestionario conformado por 20 preguntas cerradas elaboradas en escala psicométrica de Likert. Donde se manejarán las preguntas cerradas.

2.4.4. Para el procesamiento de datos se utilizara el SPSS 12, Excel 2008, así mismo la presentación de los resultados se efectuará en cuadros y gráficos del Excel. Y para la prueba de hipótesis se hará uso de la Chi Cuadrada y de la V=Cramer.

---

[44] IBID, pág. 205

[45] VALDERRAMA Santiago, Pasos Para Elaborar Proyectos de Tesis de Investigación Científica, Primera Edición, 2002, Perú, pág. 75

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

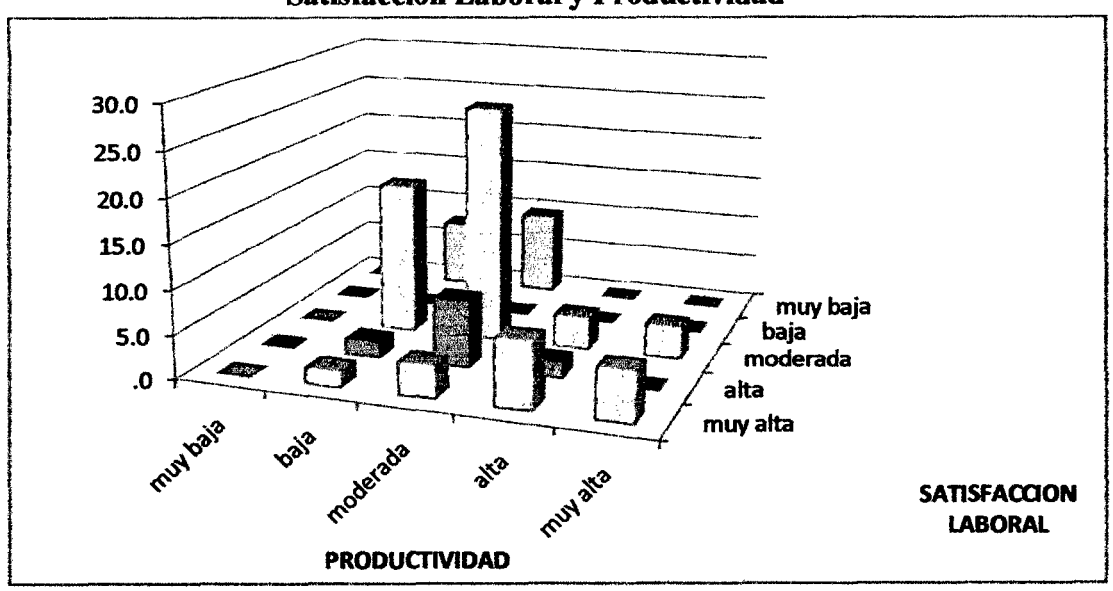
3.1. SATISFACCION LABORAL Y PRODUCTIVIDAD

Cuadro Nº 04
Satisfacción Laboral y Productividad

Satisfacción Laboral	Productividad											
	muy baja		baja		moderada		alta		muy alta		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
muy baja	0	.0	4	7.7	5	9.6	0	.0	0	.0	9	17.3
baja	0	.0	0	.0	0	.0	0	.0	0	.0	0	.0
moderada	0	.0	9	17.3	14	**26.9**	2	3.8	2	3.8	27	51.9
alta	0	.0	1	1.9	4	7.7	1	1.9	0	.0	6	11.5
muy alta	0	.0	1	1.9	2	3.8	4	7.7	3	5.8	10	19.2
Total	0	.0	15	28.8	25	48.1	7	13.5	5	9.6	52	100.0

Fuente: Elaboracion Propia

Grafico Nº 05
Satisfacción Laboral y Productividad



Fuente: Elaboracion Propia

Análisis:

Se tiene que el 51.9% (27) de los trabajadores de las COOPAC, de la ciudad de Abancay, tienen un nivel de satisfacción laboral moderada, mientras que 19.2% se presentan satisfacción laboral muy alta, en tanto que el 17.3% tienen SL muy baja, por otro lado el 48.1%, (25) de los trabajadores presentan un nivel de productividad moderado, mientras que el 28.8% tiene una productividad baja, y en tanto que el 13.5% tiene un nivel alto.

El cuadro muestra de la misma manera que el 26.9% correspondiente a 14 trabajadores, presentan un nivel de SL moderada, con un nivel de productividad moderado, el 17.3% tienen SL moderada, con un nivel de productividad bajo, el 9.6% presentan SL muy alta con un nivel de productividad moderado, en tanto que el 7.7% tiene SL alta, con un nivel de productividad alto.

Prueba de Hipótesis:

Hipótesis nula: La satisfacción laboral no tiene una incidencia alta en el nivel de Productividad de los Trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Abancay – 2010.

Hipótesis alterna: La satisfacción laboral tiene una incidencia alta en el nivel de Productividad de los Trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Abancay – 2010.

Cuadro N° 05
Pruebas de Chi-cuadrado de Pearson

		productividad
satisfacción laboral	Chi cuadrado	17,868
	gl	9
	Sig.	0,037

Fuente: Elaboracion Propia

Cuadro N° 06
Medidas simétricas Prueba V- Cramer

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	,586	,037
	V de Cramer	,580	,037
N de casos válidos		52	

Fuente: Elaboracion Propia

Como el valor de sig. es 0.037 menor a 0.05 nivel de significancia entonces se rechaza la hipótesis nula, es decir La satisfacción laboral tiene una incidencia alta en el nivel de Productividad de los Trabajadores(trabs.) de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Abancay – 2010, esta prueba de chi cuadrada muestra que si existe una relación directa entre la Satisfacción laboral y la Productividad, y el índice de V-Cramer indica que dicha relación es moderada alta.

Interpretación:

La mayoría de los Trabs. de las COOPAC, de la ciudad de Abancay, presentan un nivel de Satisfacción Laboral moderada, también los Trabs. presentan un nivel de productividad moderado, así los Trabs. están moderadamente satisfechos y con un nivel de productividad moderado, es decir que la relación entre la satisfacción laboral de los trabs. y su nivel de

productividad es directa. Dado que las pruebas estadísticas muestran que primero que si existe una relación entre ambas variables es decir la Satisfacción Laboral y la Productividad, y que dicha relación es moderada alta, así demuestra que la Satisfacción, Laboral tiene una incidencia moderada alta en el nivel de productividad de los trabs. de las COOPAC, de la ciudad de Abancay.

Ya que en la investigación se asumió que la Satisfacción Laboral tiene una incidencia alta en el nivel de productividad de los trabajadores de las COOPAC, y luego del procesamiento de los datos y las pruebas estadísticas pertinentes, se obtuvo que la incidencia es moderada alta; ello ocurrió por la intervención de algunas variables no consideradas en la investigación, como: el horario de trabajo, ya que muchos trabs. tienen que mantenerse largas horas sentados, por la misma naturaleza de su trabajo, principalmente los de operaciones(caja, ventanilla, plataforma), mientras que otros muchos tienen que permanecer en la institución fuera de la jornada laboral, como los analistas, el administrador, sobretodo para la aprobación de los créditos. Otra variable no considerada fue la poca posibilidad que tienen los trabs. de utilizar sus propios métodos de trabajo y un variedad de sus capacidades y habilidades, esto principalmente lo correspondiente a los que laboran en operaciones; encontramos también otra variable, las condiciones físicas bajo las cuales desarrollan sus actividades, como el ruido, y los cambios de temperatura por las inclemencias del tiempo, estas variables son las que intervinieron en el resultado esperado.

Discusión:

El hecho que exista una relación directa entre la Satisfacción Laboral y la Productividad, y que además dicha relación sea moderada alta, indica que la SL incide de manera positiva en la Productividad de los trabajadores de las COOPAC, de la ciudad de Abancay, y ello concuerda con diversos estudios que demuestran que, las organizaciones con empleados más satisfechos tienden a ser más productivas que aquellas con empleados insatisfechos, es una muestra objetiva de ello es las investigaciones de Pinilla (1982) quien plantea que existe una relación muy importante entre la Satisfacción Laboral y productividad, ya que además establece que cuando hemos podido resolver nuestra necesidades fundamentales, los trabajadores pueden desarrollar sus actividades sin ningún tipo de presiones o preocupaciones, los empleados necesitan aprender constantemente a trabajar mejor y ejercitar sus capacidades frente a responsabilidades crecientes. Necesitan que se les trate justa y equitativamente, que no haya favoritismos, que se premie el esfuerzo y el mérito y que el éxito que se tenga en la obtención de un conocimiento objetivo del clima de actitudes determinantes de la satisfacción o insatisfacción del personal, dependerá que la eficiencia de la producción, objetivo vital de toda empresa competitiva, obtenga el más decisivo, inmediato y directo estímulo.

3.2. CONDICIONES LABORALES Y PRODUCTIVIDAD

Cuadro Nº 07

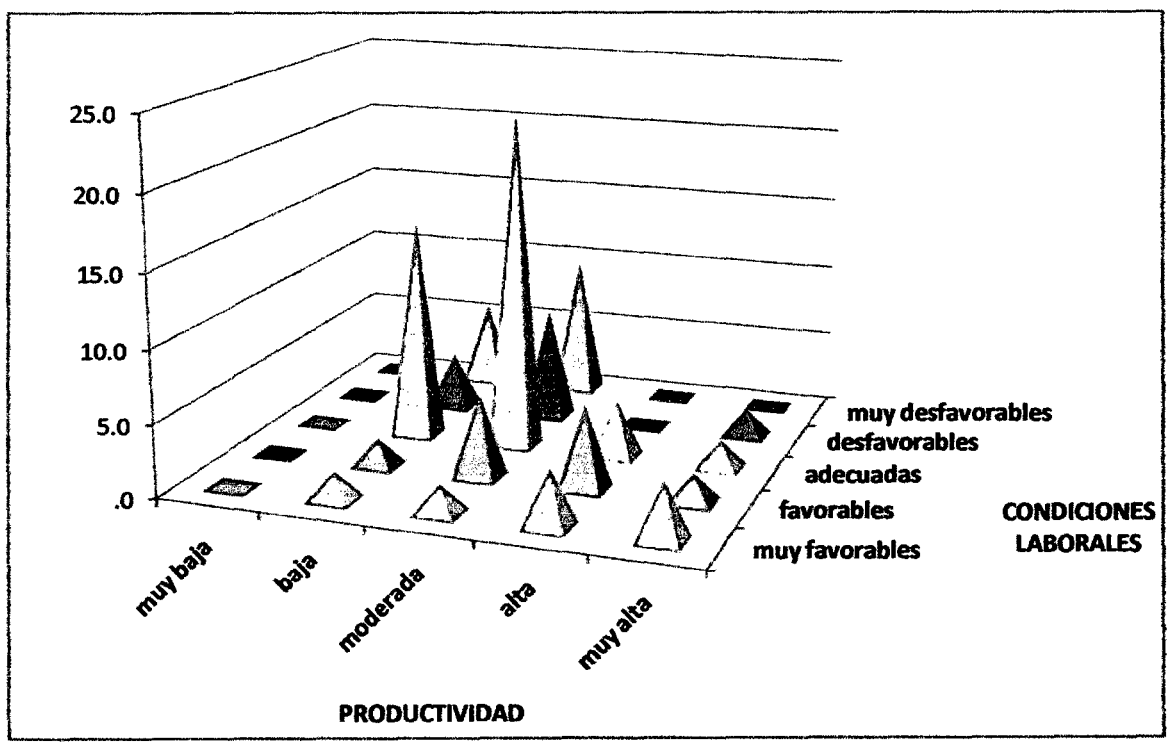
Condiciones Laborales y Productividad

CONDICIONES LABORALES	PRODUCTIVIDAD											
	muy baja		baja		moderada		alta		muy alta		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
muy desfavorables	0	.0	3	5.8	5	9.6	0	.0	0	.0	8	15.4
desfavorables	0	.0	2	3.8	4	7.7	0	.0	1	1.9	7	13.5
adecuadas	0	.0	8	15.4	12	23.1	2	3.8	1	1.9	23	44.2
favorables	0		1	1.9	3	5.8	3	5.8	1	1.9	8	15.4
muy favorables	0	.0	1	1.9	1	1.9	2	3.8	2	3.8	6	11.5
Total	0	.0	15	28.8	25	48.1	7	13.5	5	9.6	52	100.0

Fuente: Elaboracion Propia

Grafico Nº 06

Condiciones Laborales y Productividad



Fuente: Elaboracion Propia

Análisis:

En el cuadro se muestra que el 44.2% (23) de los trabs. de las COOPAC, de la ciudad de Abancay, tienen unas condiciones laborales (CL) *adecuadas*, el 15.4%(8) consideran tener CL, favorables y también otro porcentaje igual que tienen CL, muy desfavorables, en tanto que el 48.1%(25). En tanto que el 23.1% que corresponden a 12 trabs. de las COOPAC, consideran que las Condiciones Laborales son adecuadas y tienen un nivel de productividad moderado, el 15.4% consideran que la CL son adecuadas y presentan un nivel bajo de productividad, mientras que el 9.6% presenta CL muy desfavorables y un nivel de productividad moderado.

Prueba de Hipótesis:

Hipótesis nula: Las Condiciones Laborales de los trabajadores no son regulares y no tienen una incidencia directa en el nivel de productividad.

Hipótesis Alterna: Las Condiciones Laborales de los trabajadores son regulares y tienen una incidencia directa en el nivel de productividad.

Cuadro Nº 08
Pruebas de chi-cuadrado de Pearson

		Productividad
condiciones laborales	Chi cuadrado	24,910
	Gl	12
	Sig.	0,015

Fuente: Elaboracion Propia

Cuadro Nº 09
Medidas simétricas Prueba V- Cramer

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	,692	,015
	V de Cramer	,400	,015
N de casos válidos		52	

Fuente: Elaboracion Propia

Como el valor de **sig**. es 0.015 es menor que 0.05 el nivel de significancia entonces se **rechaza la hipótesis nula**, es decir Las Condiciones Laborales de los trabajadores son regulares y tienen una incidencia directa(moderada) en el nivel de productividad. Este resultado de la prueba de chi cuadrada nos indica que si existe relación entra ambas variables las Condiciones Laborales y la Productividad de los trabajadores de las COOPAC, y según el índice de V-Cramer, que es 0.400, lo cual nos indica que dicha relación es *moderada.*

Interpretación:

La mayoría de los Trabs. de las COOPAC, de la ciudad de Abancay, presentan unas Condiciones laborales adecuadas, es decir que respecto a las condiciones laborales, tienen una satisfacción laboral moderada, en tanto presentan también un nivel de productividad moderado, lo cual indica que existe una relación directa entre ambos,

Dado que las pruebas estadísticas muestran: primero que si existe una relación entre ambas variables es decir la Satisfacción Laboral y la Productividad, y que esta relación es moderada, por tanto se afirma que Las Condiciones Laborales de los trabajadores tienen una incidencia directa (moderada) en el nivel de productividad de los trabs. de las COOPAC, de la ciudad de Abancay.

Discusión:

El caso de que las Condiciones Laborales de los trabajadores son regulares y tienen incidencia moderada en el nivel de productividad, se presenta dado que las políticas de las entidades estudiadas, respecto al reconocimiento no se encuentran diseñadas, por otro lado las vías de promoción y crecimiento dentro de la CCOOPA, para el trabajador no son del todo alentadoras, ya que no existe un política que permita dinamizar esta acción, y encaminarla para mantener satisfechos a los trabajadores, otro aspecto es que las tareas y actividades que desarrollan en su trabajo son precarias, lo cual implica que el trabajo se convierta aburrido y desmotivante, por otro lado la percepción que tienen los trabs. respecto a la equidad remunerativa, primero sobre todo respecto a la comparación social que realizan con respecto a lo obtenido por otro trabajador de otra institución microfinanciera por el mismo trabajo realizado, es negativa ya que no consideran que existe equidad respecto a ello.

Esto se evidencia en diversos estudios como el realizado por el Instituto de Estudios Laborales (IEL) de ESADE, elaborado en colaboración con The Great Place to Work Institute, y realizado durante dos años a más de 2.500 empresas de 14 países de la UE, demostró que ***existe una relación directa entre condiciones laborales y productividad de una empresa,*** entre los aspectos que se analizan se encuentra la *igualdad de oportunidades*, la justicia y seguridad y muestran como el contar con trabajadores satisfechos "desembocan en mejoras en la productividad y en una competitividad sostenida".

Al respecto MONGE Manuel Gerente de Recursos Humanos de Nestlé, habla acerca de lo importante tener una **cultura de reconocimiento,** ya las personas trabajan día a día y se esfuerzan por alcanzar el logro de sus objetivos individuales y colectivos, y *quieren que su trabajo sea apreciado y reconocido por sus jefes y sus pares*. Se trata de una *cuestión de necesidades* que todos como seres humanos tenemos: reconocimiento, aprecio y logro. Pero además, esto fortalece la cultura de alto desempeño: reconocer los logros, reconocer a quienes lo hacen bien, genera una diferenciación que motiva a los colaboradores a seguir haciéndolo bien y mejor, y da una señal a quienes no hacen lo que se valora en la Compañía. El reconocimiento como práctica de la Compañía genera un entorno de trabajo agradable, motivador y energético para lograr excelentes resultados y tener un clima laboral positivo y productivo

Por otro lado según una investigación recién concluida, por el mismo IEL los trabajadores más productivos son aquellos que sienten que pueden dar lo mejor de sí mismos, en cargos que impliquen aplicar una *variedad de sus habilidades*, donde puedan *crecer profesionalmente*, que cuenten con *el estímulo de su supervisor* y cuyas opiniones son tenidas en cuenta. Un trabajador que goza de estas condiciones es un 40% más productivo que un trabajador idéntico en todo lo demás. Dentro de las investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, 1998) consideras entre los principales factores que determinan la satisfacción laboral se encuentra reto del trabajo y Condiciones favorables de trabajo y los empleados tienden a preferir trabajos que les den *oportunidad de usar sus habilidades,* que ofrezcan una *variedad de tareas*, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un *reto moderado causa placer y satisfacción*, por otro lado las investigaciones de Hackman y Oldham (1975) que aplicaron un cuestionario

llamado Encuesta de Diagnóstico en el Puesto a varios cientos de empleados, establece que cuanto *mayor sea la variedad de actividades* de un empleado, *mayor será su estado de satisfacción* y menos aburrido será y al evidenciar esta situación el trabajador tenderá a desarrollar sus actividades con mayor dedicación y esfuerzo.

La equidad remunerativa también se muestra objetivamente en los estudios de Walster, Traupmann y Walster, (1978) que afirman que cuando los individuos sienten que participan en relaciones no equitativas, se apenan, entrando en un estado donde trataran de equilibrar esta situación. Cuanto más no equitativa es la relación, los individuos darán una mayor señal de socorro. Según teoría de la equidad, la persona que consigue "demasiado" y la persona que consigue "demasiado poco" la sensación será desequilibrio. La persona que consigue demasiado puede sentir culpabilidad o vergüenza. La persona que consigue también puede sentir poco enojada o humillada. Individuos que percibe que están en una tentativa no equitativa tenderán a eliminar siertas entradas que ellos crean que no son reconocidas. Cuanto mayor la injusticia, más la gente buscará intentar restaurar equidad.

Por otro lado Marco Bojórquez, Gerente de Planeamiento de Compensaciones del BCP, afirma que la gestión de la compensación tiene como objetivo asegurar que la empresa cuente con la capacidad suficiente para atraer, retener y motivar y satisfacer a las personas, y así contribuir a que la organización cumpla con sus objetivos, para lo cual debe garantizarse que se apliquen los *principios de equidad interna y competitividad externa,* y de esta manera puedan ver como la asignación salarial individual es sumamente objetiva y equitativa, para que su única preocupación sea el alcanzar sus objetivos y cumplir sus tareas.

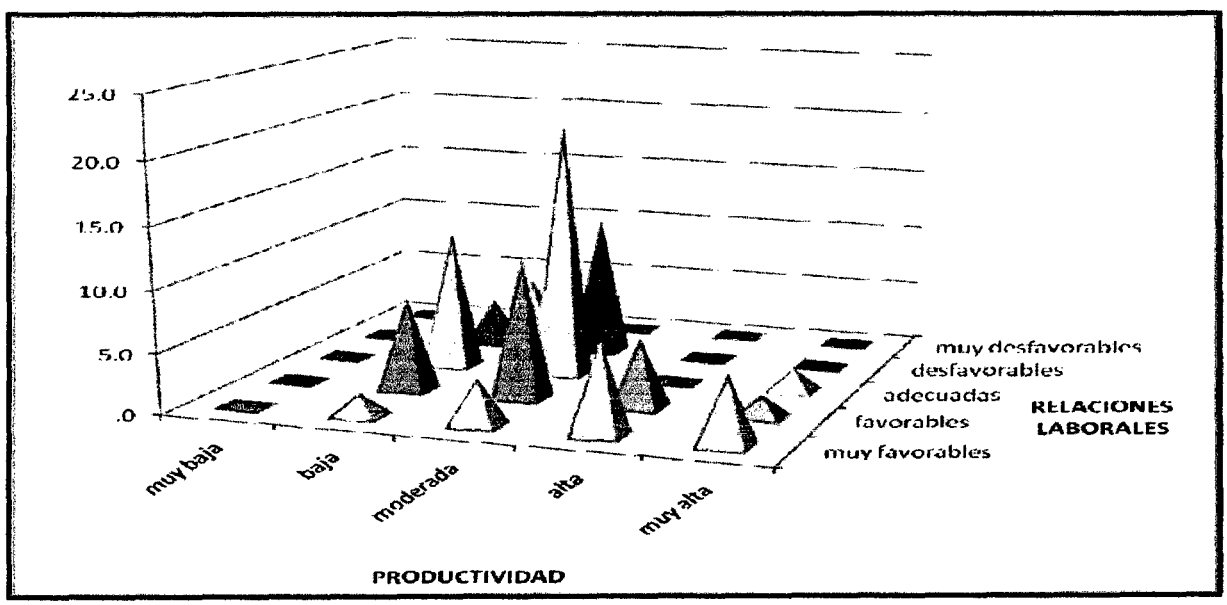
3.3. RELACIONES LABORALES Y PRODUCTIVIDAD

Cuadro Nº 10
Relaciones Laborales y Productividad

Relaciones Laborales	Productividad											
	muy baja		baja		moderada		alta		muy alta		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
muy desfavorables	0	.0	2	3.8	0	.0	0	.0	0	.0	2	3.8
desfavorables	0	.0	2	3.8	6	11.5	0	.0	0	.0	8	15.4
adecuadas	0	.0	6	11.5	11	**21.2**	0	.0	1	1.9	18	34.6
favorables	0	.0	4	7.7	6	11.5	3	5.8	1	1.9	14	26.9
muy favorables	0	.0	1	1.9	2	3.8	4	7.7	3	5.8	10	19.2
Total	0	.0	15	28.8	25	48.1	7	13.5	5	9.6	52	100.0

Fuente: Elaboracion Propia

Grafico Nº 07
Relaciones Laborales y Productividad



Fuente: Elaboracion Propia

Análisis:

En el cuadro se muestra que el 34.6%(18), trabs. de las COOPAC, consideran que las relaciones laborales son adecuadas, mientras que el 26.9% (14), tienen unas RL favorables,

y el 15.4%, tienen RL, desfavorables; en tanto que el 21.2% (11), de los trabs. de las COOPAC, presentan unas RL adecuadas con un nivel de productividad moderada, un 11.5% (5), tienen RL favorables y un nivel de productividad moderada, mismo porcentaje presentan RL adecuadas con un nivel de productividad baja y otro porcentaje igual tienen RL desfavorables y un nivel de productividad moderada.

Prueba de Hipótesis:

Hipótesis nula: Las Relaciones Laborales de los trabajadores no son moderadas y no tienen una incidencia moderada en el nivel de productividad.

Hipótesis alterna: Las Relaciones Laborales de los trabajadores son moderadas y tienen una incidencia moderada en el nivel de productividad.

Cuadro N° 11

Pruebas de chi-cuadrado de Pearson

		productividad
relaciones laborales	Chi cuadrado	24,773
	gl	12
	Sig.	0,016

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 12

Medidas simétricas Prueba V- Cramer

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	,690	,016
	V de Cramer	**,399**	,016
N de casos válidos		52	

Fuente: Elaboracion Propia

Como el valor de sig. Es 0.016 y es menor al nivel de significancia de 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula, por lo que podemos afirmar que *Las Relaciones Laborales de los trabajadores son moderadas y tienen una incidencia moderada en el nivel de productividad,* mostrando la prueba de chi cuadrada que si existe relación entre las Relaciones Laborales y la Productividad de los trabajadores de las COOPAC, en tanto que el índice de V-Cramer, de 0.399 muestra que la relación entre ambas es moderada.

Interpretación:

La mayoría de los trabs. de las COOPA, de la ciudad de Abancay, consideran que las Relaciones Laborales en su trabajo son moderadas, esto quiere decir que frente a la relación que tienen con sus compañeros de trabajo y con la relación que tienen con sus jefes y superiores estos se encuentran moderadamente satisfechos, en tanto que el nivel de productividad es moderado, entonces ello nos indica que existe una relación directa entre ambos.

Con respecto a las pruebas estadísticas nos muestran que existe una relación entre las Relaciones Laborales y el nivel de Productividad, y según la V-Cramer, esta relación es moderada, es decir que Las Relaciones Laborales de los trabajadores inciden moderadamente en el nivel de productividad.

Discusión:

El hecho de que los trabs. de las COOPAC, estén moderadamente satisfechos con respecto a las relaciones laborales que existen en su centro laboral, es porque existen personas con distintas personalidades, con distintas ambiciones y objetivos, es por ello que se originan discrepancias, de opinión, de preferencias, e incluso envidias profesionales, y con respecto a la relación con sus superiores, estas no son de los mas motivantes, ya que es algo rigurosa la relación donde se hace fuerte la cadena de mando, es decir que la relación es jefe – subordinado, esto hace referencia Goleman, referido a las inteligencias emocional, que debería contribuir a la efectividad del dirigente, como es el autocontrol, la empatía y la simpatía social, de la forma como se maneje respecto a ellos dependerá contar con un ambiente de tranquilidad.

Los resultados encontrados en la investigación se pueden confirmar en los estudios de las relaciones humanas ya que estas afectan el ambiente de trabajo, ya se positiva o negativamente y por ende a la productividad que el trabajador tenga en la empresa. Elton Mayo, sociólogo, psicólogo y teórico de la organización empresarial, explica como las relaciones humanas son un punto primordial a tratar en los lugares de trabajo, ya que al momento de conseguir un trabajo las persona llegan con las mejores ganas por desempeñar bien el trabajo, de repente, comienza a ver que los compañeros de trabajo o el propio jefe comienza a poner trabas para seguir desempeñando su trabajo como debe de ser, ¿cree que continuara desempeñándose tan bien como siempre o cree que su productividad bajaría de calidad?. Lo más seguro es que el nivel de calidad en el trabajo baje y esto no sería culpa del trabajador, sino del ambiente en el que se está laborando.

Elton Mayo afirma que el ambiente social del lugar de trabajo no es solo más que uno de los factores que influyen en la productividad. Mayo asume que si el ambiente de trabajo es adecuado y los gerentes muestran interés por sus empleados estos brindaran un mejor servicio a la empresa donde estos laboran. Es por esto que los gerentes deben de ofrecer un buen ambiente de trabajo y así, se podrá crear un hombre social, donde los trabajadores tendrán mejores relaciones interpersonales con sus compañeros y así brindar una mejor productividad en la empresa.

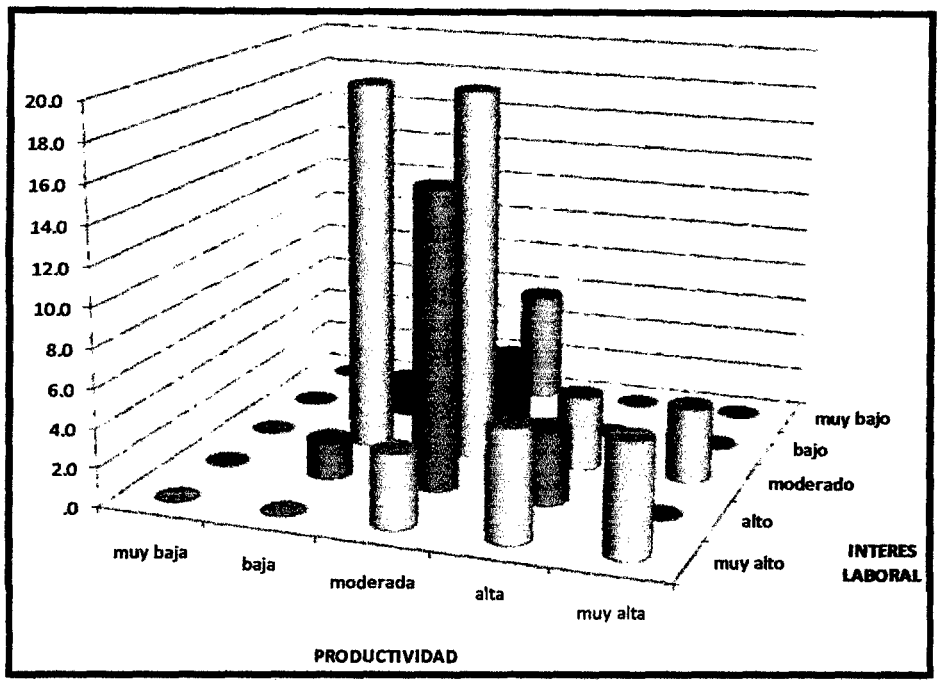
3.3. INTERES LABORAL Y PRODUCTIVIDAD

Cuadro Nº 13
Interés Laboral y Productividad

Interés Laboral	Productividad											
	muy baja		baja		moderada		alta		muy alta		Total	
	n	%	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
muy bajo	0	.0	3	5.8	3	5.8	0	.0	0	.0	6	11.5
Bajo	0	.0	1	1.9	2	3.8	0	.0	0	.0	3	5.8
Moderado	0	.0	8	15.4	10	**19.2**	2	3.8	2	3.8	22	42.3
Alto	0	.0	2	3.8	8	15.4	2	3.8	0	.0	12	23.1
muy alto	0	.0	1	1.9	2	3.8	3	5.8	3	5.8	9	17.3
Total	0	.0	15	28.8	25	48.1	7	13.5	5	9.6	52	100.0

Elaboracion Propia

Grafico N° 08
Interés Laboral y Productividad



Fuente: Elaboracion Propia

Análisis:

Se tiene que el 42.3% (22) de los trabajadores de las COOPAC, de la ciudad de Abancay, presentan un Interés Laboral moderado, mientras que 23.1%(12) tienen un IL alto, en tanto que el 17.3% tiene un IL muy alto, por otro lado el 48.1%(25) de los trabajadores presentan un nivel de productividad moderado, mientras que el 28.8% tiene una productividad baja, y en tanto que el 13.5% tiene un nivel alto.

El cuadro muestra de la misma manera que el 19.2% correspondiente a 10 trabajadores, se presentan un Interés Laboral moderado con un nivel de productividad moderado, el 15.4% (8) tienen un IL alto y un nivel de Productividad moderado, otro porcentaje igual tiene un IL moderado y un nivel de productividad bajo.

Prueba de Hipótesis:

Hipótesis nula: El Interés Laboral de los trabajadores no es moderado y no inciden moderadamente en el nivel de productividad.

Hipótesis alterna: El Interés Laboral de los trabajadores es moderado e inciden moderadamente en el nivel de productividad.

Cuadro N° 14
Pruebas de chi-cuadrado de Pearson

		productividad
interés laboral	Chi cuadrado	22,547
	gl	12
	Sig.	0,032

Fuente: Elaboracion Propia

Cuadro N° 15
Medidas simétricas Prueba V- Cramer

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	,658	,032
	V de Cramer	,380	,032
N de casos válidos		52	

Fuente: Elaboracion Propia

Como el valor de sig. Es 0.032 es menor a 0.05 nivel de significancia entonces se Rechaza la hipótesis nula y se puede afirmar que El Interés Laboral de los trabajadores es moderado e inciden moderadamente en el nivel de productividad, esta prueba de chi cuadrada muestra que si existe relación entre el Interés Laboral y la Productividad, en tanto que el índice de V-Cramer de 0.380 indica que dicha relación es moderada.

Interpretación:

La mayoría de los trabs. de las COOPAC de la ciudad de Abancay, presentan un Interés laboral Moderado esto quiere decir que respecto al interés laboral que tienen para con su

trabajo y para con su institución, se encuentran moderadamente satisfechos, y presentan un nivel de productividad moderada, entonces ello nos indica que existe una relación directa entre ambos.

Con respecto a las pruebas estadísticas, la chi cuadrada muestra que existe una relación entre el Interés laboral y la Productividad, de los trabs. y según la V-Cramer, esta relación es moderada, es decir que Las Relaciones Laborales de los trabajadores inciden moderadamente en el nivel de productividad.

Discusión:

El hecho de que los trabs. de las COOPAC, estén moderadamente satisfechos con respecto al Interés laboral que tienen frente a su trabajo y su institución, es debido a que no todos los trabajadores buscan crecer profesionalmente en su centro de trabajo, (Steers, 1997) "la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización", varia de uno a otro trabajador, es por ello que no todos estén comprometidos con su trabajo y con su institución, lo cual incide de manera directa en el rendimiento, ya que si esta relación, entre ambas partes sea fuerte, el trabajador buscaría y se esforzaría por alcanzar sus objetivos y los objetivos de la organización; por el contrario de no ser así los beneficios para la organización serian negativas, y es lo que ocurre en las COOPAC, de la ciudad de Abancay, donde este vinculo entre ambas partes es débil, y no muy bien tomada en cuenta por los directivos de cada organización.

Uno de los puntos fundamentales para el éxito productivo de una empresa es el vínculo que establecen los trabajadores con la compañía y sus tareas. Pero el compromiso no afecta únicamente al crecimiento económico de la corporación, sino que también

proporciona una plantilla de trabajadores más estable. El estudio de la consultora internacional "Right Management", especialista en gestión de recursos humanos y soluciones corporativas, revela que el 70% de los empleados comprometidos con su labor piensan permanecer en la entidad al menos por cinco años. En cambio, los que no muestran este sentimiento de pertenencia y satisfacción desean marcharse de la empresa en dos años antes, por tanto si sus expectativas, son a largo plazo estos tenderán a desarrollarse dentro de la organización, poniendo al servicio de esta toda la su capacidad y esfuerzo. Los estudios lo demuestran, muchas personas no tienen una identificación fuerte con la empresa y esto afecta el nivel productivo de la organización. Esta situación tiene consecuencias dramáticas en el porvenir de cualquier empresa. La falta de compromiso del personal afecta el clima laboral que en consecuencia tiende a enrarecer el ambiente y el trabajo en equipo se debilita peligrosamente, y esto tiene un impacto directo doloroso en la productividad de la empresa, en su crecimiento, rentabilidad.

Los estudios son sorprendentes al respecto: La gran mayoría de las personas que trabajan para una empresa no ponen el corazón, ponen el cerebro y el cuerpo. El 10% de los empleados ha buscado empleo mientras trabajan para un empresa, el 40% no se siente orgulloso de la organización para la cual trabaja y tiene comentarios negativos de ella, y el 80% afirmó que le daba lo mismo el resultado de la empresa, solo el 20% estaba realmente comprometido, ponían energía y corazón a su labor.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

A. La mayoría de los trabajadores de las COOPAC, presentan un Nivel de Satisfacción Laboral moderado, y por otro lado un nivel de Productividad moderado; en tanto se afirma que "La satisfacción laboral tiene una incidencia moderada alta en el nivel de Productividad de los Trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Abancay – 2010".

B. Los trabajadores de las COOPAC, respecto a las Condiciones Laborales, presentan un nivel de Satisfacción Laboral, moderado; por ello se afirma que Las Condiciones Laborales de los trabajadores son regulares y tienen una incidencia directa (moderada) en el nivel de productividad.

C. Los trabajadores de las COOPAC, respecto a las Relaciones Laborales, se encuentran moderadamente satisfechos; por tanto se afirma que Las Relaciones Laborales de los trabajadores son moderadas y tienen una incidencia modera en el nivel de productividad.

D. Los trabajadores de las COOPAC, respecto al Interés Laboral, se encuentran moderadamente satisfechos; por lo que se afirma que El Interés Laboral de los trabajadores es moderado e inciden moderadamente en el nivel de productividad.

4.2. RECOMENDACIONES

A. Teniendo en consideración que en los trabajadores de las COOPAC de la ciudad de Abancay, existe una relación directa positiva entre su Satisfacción Laboral y su Productividad, se recomienda a los directivos de dichas entidades, mantengan la condiciones que son satisfactorias para los trabajadores, como: mantener las buenas relaciones entre compañeros, así como la relación con sus superiores, también el reconocimiento por el trabajo realizado, por otro lado se recomienda mejorar aquellas en las cuales se encuentran barreras que impiden la satisfacción laboral de los trabajadores, como son: las remuneraciones y la equidad que tienen los trabajadores con respecto a la comparación hecha con otros trabajadores de otras instituciones microfinancieras, y establecer medidas para mejorar el compromiso con su trabajo y su institución.

B. Se recomienda mejorar las condiciones laborales, bajo las cuales los trabajadores desarrollan sus actividades, ya que según los resultados un 28% considera que las CL, van de Desfavorables a muy desfavorables, esto con respecto a las políticas referidas específicamente a las posibilidades de promoción y crecimiento profesional dentro de su trabajo, ya que no existen vías claras para que ello ocurra, y así el trabajador no busque mejores oportunidades fuera de su institución, de esta manera se mejorará su estado de satisfacción laboral y su productividad; por otro lado las comparaciones económicas que los trabajadores hacen, respecto a su retribución económica, consideran que es inequitativa con relación a lo obtenido por otros trabajadores por el mismo trabajo realizado, en otras instituciones microfinancieras, para ello se recomienda establecer mejoras económicas o

estrategias que resuelvan esta percepción de inequidad, como el trabajo por resultados con incentivos, mejoras económicas por períodos, etc.

C. Ya que los trabajadores presentan un nivel de satisfacción laboral moderada respecto a las relaciones laborales, es necesaria primero el mantenimiento de la condiciones que la propician, como las buenas relaciones con sus compañeros de trabajo, donde existe un ambiente familiar y no hostil, un ambiente que promueva la competencia entre trabajadores, pero sin envidias profesionales, otro aspecto q considerar son las relaciones entre trabajadores y superiores, donde estos últimos deben de ofrecer un buen ambiente de trabajo y así, se podrá crear un hombre social, donde los trabajadores tendrán mejores relaciones interpersonales con sus compañeros y así brindar una mejor productividad en la empresa.

E. Respecto a la identificación del trabajador, para con su trabajo y para con su institución, es un camino de doble vía entre empresa y trabajador. A la empresa le conviene el compromiso del trabajador y a éste ser convenientemente retribuido por ello, en tanto es necesario que los directivos consideren establecer vínculos, duraderos, donde tanto el trabajador como la organización tengan objetivos compartidos, y ambos busquen el desarrollo del otro, ya que de esta manera teniendo trabajadores comprometidos con la organización y con su trabajo, estos cumplan con sus obligaciones haciendo poco más de lo esperado.

D. Para futuras investigaciones respecto a la Satisfacción laboral y su incidencia en la Productividad de los trabajadores en las COOPAC, u otras instituciones microfinancieras,

se recomienda diseñar instrumentos de recolección de datos como las encuestas, en forma diferenciada para cada puesto o cargo, para de esta manera recabar información más específica de cada trabajador respecto a la productividad.

Por otro lado como temas de investigación, se sugiere el estudio de la satisfacción laboral ahondando en lo concerniente a las Condiciones laborales, así como respecto la satisfacción laboral y las relaciones laborales, y la satisfacción laboral y el interés laboral.

BIBLIOGRAFIA

LIBROS

- AGUIRRE SADABA Alfredo, CASTILLO y Otros, Administración de Organizaciones en el Entorno Actual, Primera Edición, 2005, Editorial Pirámide, Madrid, Pp. 320.
- ALAVA, C.T. (1984) Psicología Clínico – Laboral. Lima: Editorial San Marcos, Segunda edición.
- ARAQUE PERICO Julia y Otros, Psicología Organizacional e Industrial, Editorial PAIDOS, 1995, Barcelona, Pp. 293.
- CHARAJA CUTIPA, Francisco, "El MAPIC en la Metodología de Investigación", Primera edición 2009, Sagitario Impresores, Perú.
- CHIAVENATO, Idalberto, "Introducción a la Teoría General de la Administración", Quinta Edición, Editorial CAMPUS LTDA, Colombia, 1999.
- CHIAVENATO, Idalberto, Recursos Humanos, Edición Compacta, Sao Paulo, Atlas, 1997.
- CORRELL Werner, Psicología de las Relaciones Humanas, Editorial HERDER, Barcelona 1981.
- Dirección Nacional De La Micro Y Pequeña Empresa Elaboración De Estadísticas De La Micro Y Pequeña Empresa, Consultoría elaborada por la Econ. Cecilia Lévano de Rossi, Abril del 2005.

- ESTEVE CARBO Ponce, Manual de Psicología de la Empresa – Psicología Organizacional, Barcelona, 2005, Pp. 278.
- FERRARO Eduardo, Administración de Recursos Humanos, Editorial VALLETA, Edic.2001.
- FLORES GARCÍA RADA, J (1992) El Comportamiento Humano en las Organizaciones. Lima: Universidad del Pacífico.2003, Pp.536.
- IBÁÑEZ MACHICAO, Mario, Administración de Recursos Humanos, Lima, editorial san marcos, primera edición, 2005, Pág. 824.
- PALMERO Francesc, E. Fernández y Otros, Psicología de la Motivación y la Emoción, Primera Edición, 2002, Impreso en COFAS, Madrid, Pp. 609.
- ROBBINS, S.P. (1998) Comportamiento Organizacional. México: PRENTICE HALL, Octava edición.
- SAMPIERI, FERNANDES Y BAPTISTA, Metodología de Investigación, Cuarta Edición, México 2006, Pp. 849.
- SCHERMERHORN John, HUNT James y OSBORN Richard, Comportamiento Organizacional, México, 2005, Editorial Limusa Wiley, Pg. 596
- STONER, FREEMAN, Gilbert, Administración, Sexta Edición, México, 1999.
- VALDERRAMA Santiago, Pasos Para Elaborar Proyectos de Tesis de Investigación Científica, Primera Edición, 2002, Perú, Pp. 310

DOCUMENTOS DE SITIO WEB

- ARDOUIN Javier, y Otros (19 de 08 de 2001). Motivación y satisfacción laboral. Recuperado el 24 de septiembre de 2010, de APSIQUE: http://www.apsique.com/wiki/LaboMotysatis.
- ARIAS GALICIA, Fernando (25 de Octubre de 2000), Recuperado el 24 de Septiembre de 2010, de El Compromiso Personal Hacia la Organización: http://www.joseacontreras.net/rechum/CompromisoPersonal.htm
- ATALAYA PISCO, María Clotilde (5 de Setiembre de 1999). SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD. Recuperado el 6 de Diciembre de 2010, de: Revista de Psicología http://sisbib.unmsm.edu.pe/
- AYALA VILLEGAS, Sabino (2008), Lic. Administración de Empresas, Catedrático de la UNSM – Tarapoto. Recuperado el 10 de Agosto 2010 de: Sistema Financiero Peruano, / http://www.gestiopolis.com/canales5/fin/sistefinan.htm
- GARCÍA Viamontes, D. (Julio de 2010). Satisfacción Laboral. Una Aproximación Teórica. Recuperado el 24 de Septiembre de 2010, de Contribuciones a las Ciencias Sociales: http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm
- *OVIEDO Heidi, CAMPO Adalberto* (2005). Aproximación al uso del coeficiente Alfa de Cronbach, Recuperado el 14 de Diciembre 2010, de IMBIOMED: http://www.imbiomed.com.mx
- http://blog.aptitus.pe/

ANEXOS

Anexo N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: "LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE ABANCAY 2010."

Autor: Bach. Cs. Advs. Agrada Valenzuela Jorge

Problema	Objetivo	Hipótesis				
PG: ¿En qué Medida la Satisfacción Laboral incide en el nivel de Productividad de los Trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Abancay - 2010? **PE1:** ¿Cómo son las Condiciones Laborales de los trabajadores y en qué medida inciden en el nivel de productividad? **PE2:** ¿Cómo son las Relaciones Laborales de los trabajadores y de qué manera inciden en el nivel de productividad? **PE3:** ¿Cómo es el Interés Laboral de los trabajadores y de qué manera incide en el nivel de productividad?	**OG:** Analizar la Satisfacción Laboral y su incidencia en el nivel de Productividad de los Trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Abancay – 2010. **OE1:** Determinar las Condiciones Laborales de los trabajadores y su incidencia en el nivel de productividad. **OE2:** Explicar las Relaciones Laborales de los trabajadores y su incidencia en el nivel de productividad. **PE3:** Explicar el Interés Laboral de los trabajadores y su incidencia en el nivel de productividad.	**HG:** La satisfacción laboral tiene una incidencia alta en el nivel de Productividad de los Trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Abancay – 2010. **HE1:** Las Condiciones Laborales de los trabajadores son regulares y tienen una incidencia moderada en el nivel de productividad. **HE2:** Las Relaciones Laborales de los trabajadores son moderadas y tienen una incidencia directa en el nivel de productividad. **HE3:** El Interés Laboral de los trabajadores es moderado e incide moderadamente en el nivel de productividad.	VD: **Satisfacción Laboral**	Condiciones Laborales	• Políticas de la empresa • Variedad del trabajo • Salario	**Tipo:** Aplicada **Nivel:** Explicativo **Diseño:** No Experimental Transeccional Correlacional/Causal. **Método:** Deductivo **Técnicas:** • Observación • Fichaje • Entrevista • Encuesta **Muestra:** 52 trabajadores Se trabajara con el total de ellos para una mejor uniformidad y validación de la información. **Cronograma:** 22 Semanas **Presupuesto:** s/. 3905.00
				Relaciones Laborales	• Relaciones con compañeros • Relaciones con jefes y superiores	
				Interés Laboral	• Compromiso con el trabajo • Compromiso organizacional	
			V.D **Productividad**	Eficiencia	• Conocimiento y experiencia • Uso racional del tiempo	
				Eficacia	• Metas cumplidas • Objetivos cumplidos	

Anexo N° 02 **Cuadro N° Matriz de Cuestionario y Determinación de Baremos**

Variable	Dimensión	Indicadores	Pregunta
Satisfacción Laboral V.I	Condiciones Laborales	• Políticas de la empresa	1;2
		• Variedad del trabajo	3;4
		• Salario	5;6;7
	Relaciones Laborales	• Relaciones con compañeros	8;9
		• Relaciones con jefes y superiores	10, 11, 12
	Interés Laboral	• Compromiso con el trabajo	13, 14
		• Compromiso organizacional	15
V.D Productividad	Eficiencia	• Conocimientos y experiencia • Uso racional del tiempo	18, 19, 20
	Eficacia	• Metas cumplidas • Objetivos cumplidos	16, 17

Baremos

Escala Cualitativa	E. Cuantitativa
CL Muy desfavorables	7 - 10
CL desfavorables	11 - 16
CL regulares	17 - 24
CL favorables	25 - 31
CL Muy favorables	32 - 35

Satisfacción Laboral

Escala Cualitativa	Escala Cuantitativa
SL Muy Baja	15 - 22
SL Baja	23 - 37
SL Moderada	38 - 52
SL Alta	53 - 67
SL Muy Alta	68 - 75

Escala Cualitativa	Escala Cuantitativa
RL Muy desfavorables	5 - 7
RL desfavorables	8 - 12
RL moderadas	13 – 17
RL favorables	18 - 22
RL Muy favorables	23 - 25

Escala Cualitativa	Escala Cuantitativa
IL Muy bajo	3 - 4
IL bajo	5 - 7
IL moderado	8 - 10
IL alto	11 - 13
IL Muy alta	14 - 15

Escala Cualitativa	E. Cuantitativa
Productividad Muy Baja	5 - 7
Productividad Baja	8 - 12
Productividad Moderada	13 – 17
Productividad Alta	18 - 22
Productividad Muy Alta	23 - 25

Escala Ponderación

Alternativas	Ponderación
A. Muy Favorable	5
B. Favorable	4
C. Moderado	3
D. Desfavorable	2
E. Muy Desfavorable	1

Anexo N° 03

Validación de instrumentos y su Confiabilidad:

Para validar el presente instrumento de recolección de los datos de campo, el cual consta de 20 preguntas cerradas diseñadas en la escala Psicosometrica de Likert, fue necesario revisar su validez respecto a su Contenido, al Constructo, al Criterio, y su Validez interna. Y ello estuvo también validada por juicio de experto.

1. Validez de contenido (Validez Cualitativa): Se dice que tiene validez de contenido por que cada ítem, plasmada en la presenta encuesta, guarda estrecha relación con el tema a investigar, tanto los ítems direccionados a responder la variable independiente Satisfacción Laboral y los ítems direccionados a responder a la variable dependiente Productividad, las cuales fueron diseñadas, de acuerdo al marco teórico asumida en la investigación.

2. Validez de Constructo: La encuesta consta de 20 ítems, donde cada indicador contiene un número determinado de preguntas así como se muestra:

Cuadro N° 16 Validez de Constructo

Variable	Dimensión	Indicadores	Preguntas
VI Satisfacción Laboral	Condiciones Laborales	• Políticas de la empresa	1;2
		• Variedad del trabajo	3;4
		• Salario	5;6;7
	Relaciones Laborales	• Relaciones con compañeros	8;9
		• Relaciones con jefes y superiores	10, 11, 12
	Interés Laboral	•Compromiso con el trabajo	13, 14
		•Compromiso organizacional	15
V.D Productividad	Eficiencia	•Conocimientos y experiencia •Uso racional del tiempo	18, 19, 20
	Eficacia	• Metas cumplidas •Objetivos cumplidos	16, 170

Fuente: Elaboración Propia

De esta manera se demuestra su validez de constructo, determinando la cantidad de ítems con las variables, dimensiones e indicadores.

4. Validez de Criterio:

La construcción de la encuesta se apoyo en otros instrumentos ya utilizados para el levantamiento de de datos similares, en este caso se apoyo en la Escala General de la Satisfacción Laboral (WARR P, COOK J y WALL T, (1979))diseñado para medir la actitudes de los trabajadores frente a su trabajo, también fue diseñado en base a la ESCALA PSICOSOMÉTRICA DE LIKERT(INSHT: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Madrid), que es un método de evaluaciones sumarias, donde mediante la cual se pueden recoger opiniones y actitudes de un individuo respecto a un hecho, con enunciado que van desde los muy favorables hasta los muy desfavorables, las cuales fueron manejadas en la presente encuesta.

3. Consistencia interna

(Alfa de Cronbach): La consistencia interna o la confiabilidad interna, fue necesaria ya que permite medir la confiabilidad del instrumento de recolección de datos, en este caso la encuesta, ya que el *alfa de Cronbach* permite cuantificar el nivel de fiabilidad de la escala, para ello se opta por seguir a George y Mallery (1995) quienes indican que si el Alpha es mayor que 0,9, el instrumento de medición es excelente; en el intervalo 0,9-0,8, el instrumento es bueno; entre 0,8- 0,7, el instrumento es aceptable; en el intervalo 0,7- 0,6, el instrumento es débil; entre 0,6-0,5, el instrumento es pobre; y si es menor que 0,5, no es aceptable.

Cuadro Nº 17
Análisis de Fiabilidad de la Productividad

Análisis de fiabilidad				Estadísticos de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válidos	52	100,0	**0,888**	5
	Excluidos[a]	0	,0		
	Total	52	100,0		

Fuente: Elaboración Propia

De los cuadros anteriores podemos afirmar que la Fiabilidad del cuestionario dirigido a responder la Satisfacción Laboral, ***es bueno*** (George y Mallery -1995) ya que es de 0.888.

Cuadro Nº 18
Análisis de Fiabilidad de la Satisfacción Laboral

Análisis de fiabilidad				Estadísticos de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válidos	52	100,0	**0,877**	15
	Excluidos[a]	0	,0		
	Total	52	100,0		

Fuente: Elaboración Propia

Del cuadro anterior podemos afirmar quela escala dirigida a responder la variable dependiente, Productividad es ***Buena bueno*** (George y Mallery -1995), cuyo valor es de 0.877.

Por tanto el presente instrumento, en general presenta índices de confiabilidad adecuadas, sometidas a juicio de experto, y a índices de medición estadísticos.

Anexo N° 04

ENCUESTA VALIDAD POR JUICIO DE EXPERTO

" UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC "
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Carrera Profesional de Administración de Empresas

EL PRESENTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN TIENE COMO OBJETIVO ANALIZAR SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE ABANCAY 2010

Nota: Atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan varias opciones entre las que usted se posicionará, marcando con una X aquella alternativa que mejor represente su parecer.

ENCUESTA

Institución en la que Labora

Cargo que Ocupa

Tiempo que Viene Laborando

Nivel de Instrucción

Remuneración Mensual

Sexo M ☐ F ☐ Edad

1. **¿Cómo se siente frente al reconocimiento que recibes por el trabajo bien hecho?**
   - **A.** Muy satisfecho
   - **B.** Satisfecho
   - **C.** Ni satisfecho ni insatisfecho
   - **D.** Insatisfecho
   - **E.** Muy insatisfecho
2. **¿Cómo se siente respecto a las posibilidades de promoción o ascenso dentro de su institución?**
   - **A.** Muy satisfecho
   - **B.** Satisfecho
   - **C.** Ni satisfecho ni insatisfecho
   - **D.** Insatisfecho

Mauro Huayapa Huaynacho
DOCENTE

E. Muy insatisfecho

3. **¿Como considera UD las tareas que desempeña en su trabajo?**
   A. Muy Variado
   B. Variado
   C. Ni variado ni precario
   D. Precario
   E. Muy precario
   Otro.....

4. **¿Cómo se siente respecto a las tareas que realiza en su trabajo?**
   A. Muy satisfecho
   B. Satisfecho
   C. Ni satisfecho ni insatisfecho
   D. Insatisfecho
   E. Muy insatisfecho

5. **¿Cómo se siente respecto a su remuneración?**
   A. Muy satisfecho
   B. Satisfecho
   C. Ni satisfecho ni insatisfecho
   D. Insatisfecho
   E. Muy insatisfecho

6. **¿Cómo considera su retribución en relación con la que obtienen sus compañeros por el mismo trabajo realizado?**
   A. Muy equitativa
   B. equitativa
   C. Ni equitativa ni inequitativa
   D. Inequitativa
   E. Muy inequitativa

7. **¿Cómo considera su retribución en relación con la que se obtienen en otras empresas por el mismo trabajo realizado?**
   A. Muy equitativa
   B. equitativa
   C. Ni equitativa ni inequitativa
   D. Inequitativa
   E. Muy inequitativa

8. **¿Cómo es el ambiente de trabajo respecto a la relación con sus compañeros?**
   A. Muy competitivo
   B. Competitivo
   C. Ni competitivo ni pasivo
   D. Pasivo

Mauro Huayapa Huaypacho
DOCENTE

E. Muy pasivo

Otro.....

9. ¿Cómo se siente respecto a la relación que tiene con sus compañeros de trabajo?

A. Muy satisfecho

B. Satisfecho

C. Ni satisfecho ni insatisfecho

D. Insatisfecho

E. Muy insatisfecho

10. ¿Considera Ud. Que su jefe es equitativo en la aplicación de sanciones, reconocimiento, etc., a todos los trabajadores por igual?

A. Siempre

B. Casi Siempre

C. Aveces

D. Casi Nunca

E. Nunca

11. ¿Cómo es su jefe con UD?

A. Muy Comprensible

B. Comprensible

C. Ni comprensible ni incomprensible

D. Incomprensible

E. Muy incomprensible

Otros.....

12. ¿Cómo se siente respecto a la relación con tu jefe?

A. Muy satisfecho

B. Satisfecho

C. Ni satisfecho ni insatisfecho

D. Insatisfecho

E. Muy insatisfecho

13. ¿En qué medida se siente comprometido con su trabajo?

A. Muy comprometido

B. Comprometido

C. Ni comprometido ni descomprometido

D. Descomprometido

E. Muy descomprometido

14. ¿Está Ud. Dispuesto a realizar tareas fuera de su jornada laboral cuando el trabajo así lo disponga?

A. SIEMPRE

B. Casi siempre

C. Aveces

Mauro Huayapa Huaynacho
DOCENTE

D. Casi nunca

E. Nunca

15. ¿En qué medida se siente comprometido con su institución?

A. Muy comprometido

B. Comprometido

C. Ni comprometido ni descomprometido

D. Descomprometido

E. Muy descomprometido

16. ¿Cumple Ud. con Las metas que se le asignan?

A. Siempre

B. Casi siempre

C. Aveces

D. Casi nunca

E. Nunca

17. ¿Con que frecuencia Ud. Cumple con los objetivos que se le asignan?

A. Siempre

B. Casi siempre

C. Aveces

D. Casi nunca

E. Nunca

18. ¿Con que frecuencia Ud. Comete errores o fallas al ejecutar su trabajo?

A. Siempre

B. Casi siempre

C. Aveces

D. Casi nunca

E. Nunca

19. ¿Considera Ud. adecuado el tiempo que utiliza en la ejecución de sus tareas cotidianas?

A. Siempre

B. Casi siempre

C. Aveces

D. Casi nunca

E. Nunca

20. ¿Considera Ud. Que los instrumentos y materiales que se le asignan para la ejecución de sus tareas, son los suficientes, para llevarlos a cabo?

F. Siempre

G. Casi siempre

H. Aveces

I. Casi nunca

J. Nunca

Dr. Mauro Huayapa Huaynacho
DOCENTE

Anexo N° 05

ABREVIATURAS

- **COOAC:** Cooperativa de Ahorro y Crédito
- **CL:** Condiciones Laborales
- **CMAC:** Caja Municipal de Ahorro y Crédito
- **FENACREP:** Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito
- **FOGAPI:** Fundación Fondo de Garantía para Préstamos a la Pequeña Industria
- **IL:** Interés Laboral
- **RL:** Relaciones Laborales
- **SBS:** Superintendencia de Banca y Seguros
- **SL:** Satisfacción Laboral
- **Trab:** Trabajador

Anexo N° 06

CUADROS GENERALES

Cuadro N° 19

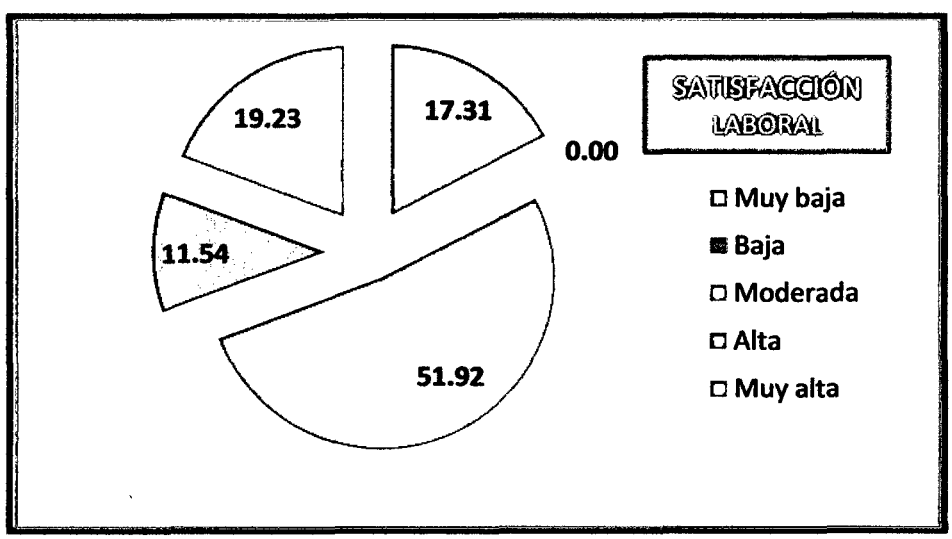
Nivel de Satisfacción Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy baja	9	17,3	17,3	17,3
	Baja	0	0	0	0
	Moderada	27	51,9	51,9	69,2
	Alta	6	11,5	11,5	80,8
	Muy alta	10	19,2	19,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 09

Nivel de Satisfacción Laboral



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 20

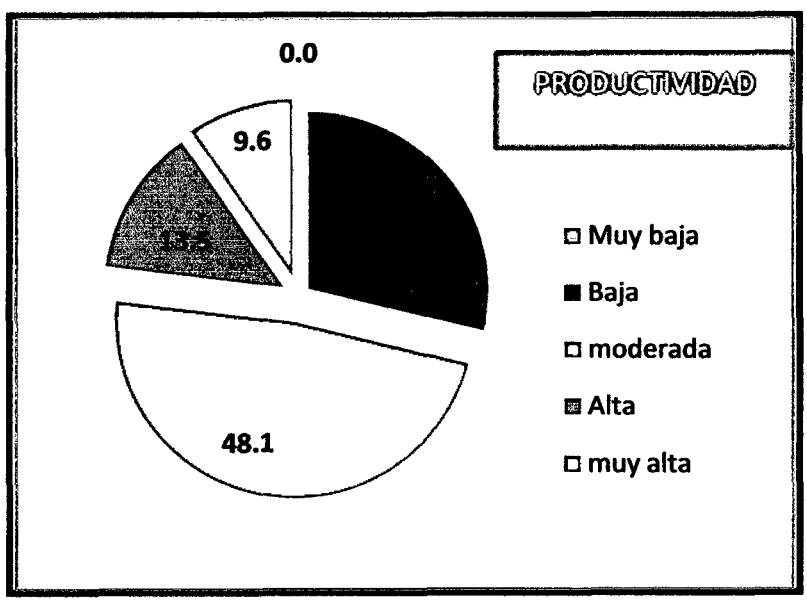
Nivel de Productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy baja	0	0	0	0
	Baja	15	28,8	28,8	28,8
	moderada	25	48,1	48,1	76,9
	Alta	7	13,5	13,5	90,4
	muy alta	5	9,6	9,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 10

Nivel de Productividad



Fuente: Elaboración Propia

CUADRO Nº 21

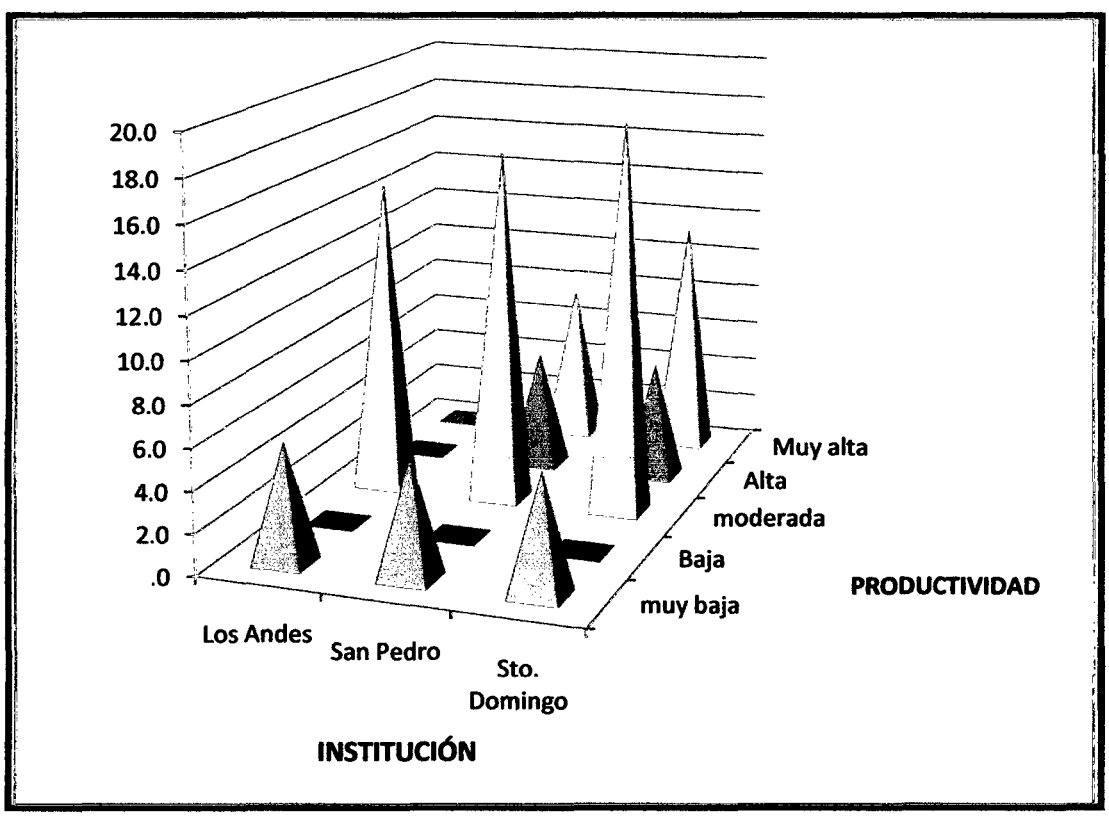
Nivel de Satisfacción Según Cada COOPAC

satisfacción laboral	**Institución**							
	Los Andes		San Pedro		Sto. Domingo		Total	
	N	%	n	%	n	%	N	%
muy baja	3	5.8	3	5.8	3	5.8	9	17.3
Baja	0	.0	0	.0	0	.0	0	.0
moderada	**8**	**15.4**	**9**	**17.3**	**10**	**19.2**	27	51.9
Alta	0	.0	3	5.8	3	5.8	6	11.5
Muy alta	0	.0	4	7.7	6	11.5	10	19.2
Total	11	21.2	19	36.5	22	42.3	52	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nº 11

Nivel de Satisfacción Según Cada COOPAC



Fuente: Elaboración Propia

CUADRO Nº 22

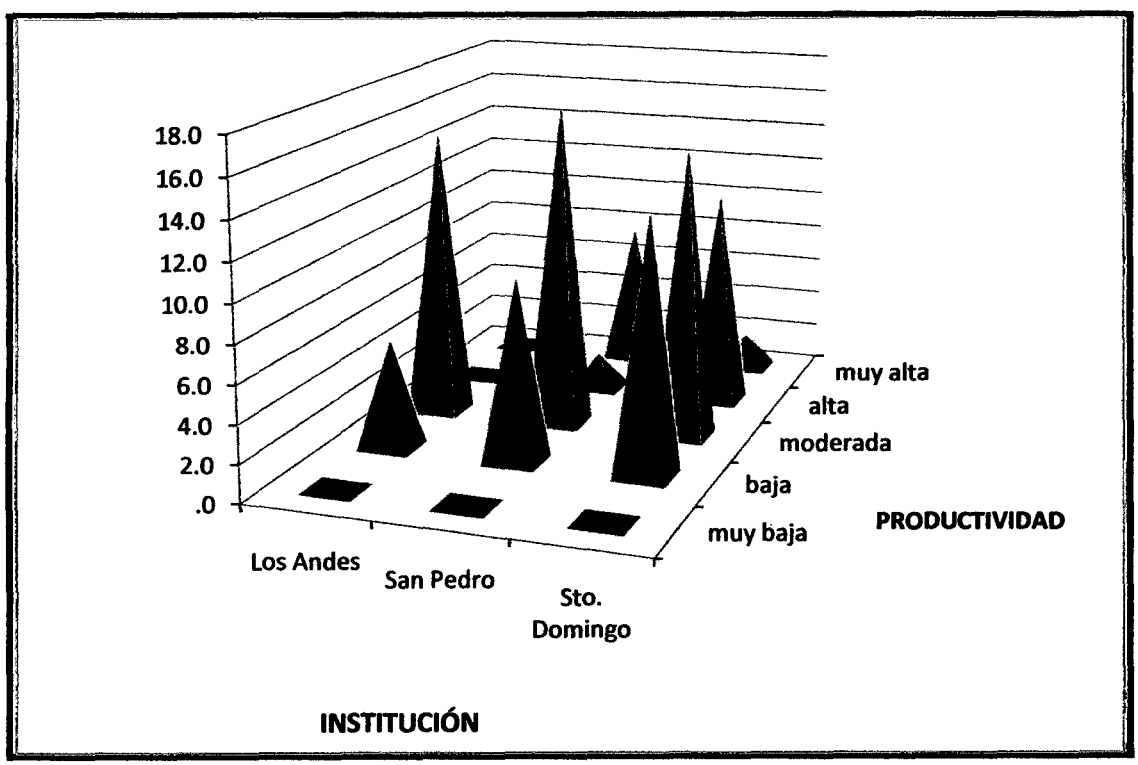
Nivel de Productividad Según Cada COOPAC

Productividad	Institución							
	Los Andes		San Pedro		Sto. Domingo		Total	
	N	%	N	%	N	%	n	%
muy baja	0	.0	0	.0	0	.0	0	.0
baja	3	5.8	5	9.6	7	13.5	15	28.8
moderada	**8**	**15.4**	**9**	**17.3**	**8**	**15.4**	**25**	**48.1**
alta	0	.0	1	1.9	6	11.5	7	13.5
muy alta	0	.0	4	7.7	1	1.9	5	9.6
Total	11	21.2	19	36.5	22	42.3	52	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nº 12

Nivel de Productividad Según Cada COOPAC



Fuente: Elaboración Propia

CUADRO Nº 23

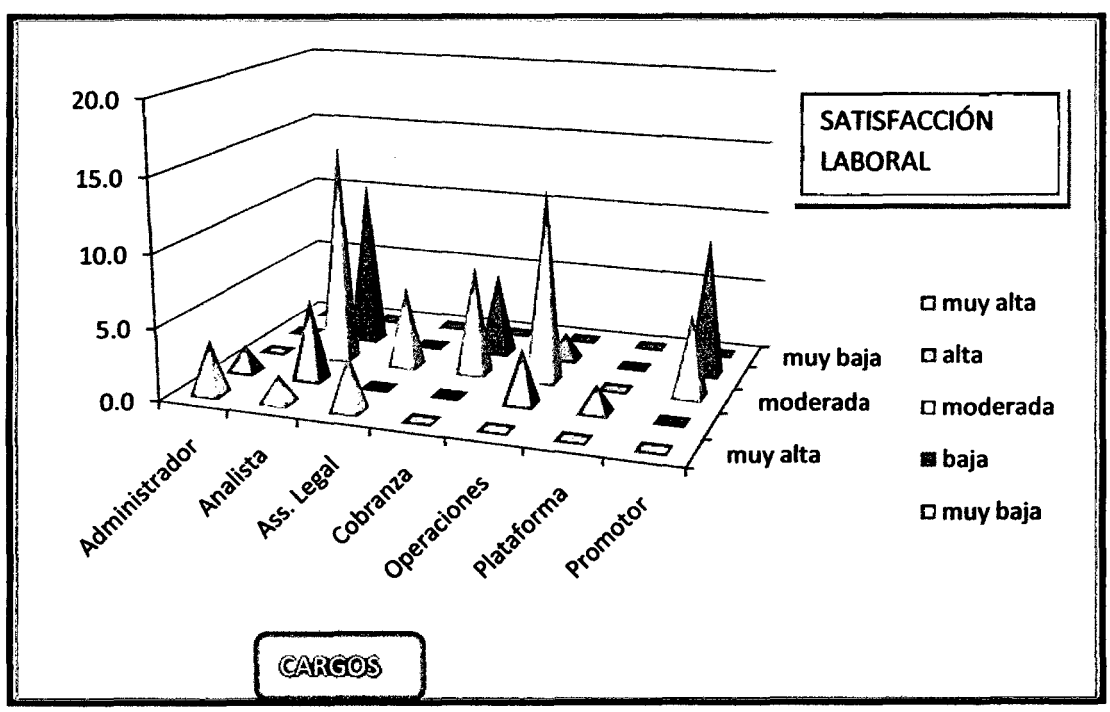
Nivel de Satisfacción Laboral Según Cada Cargo

Cargo	productividad											
	muy baja		baja		moderada		alta		muy alta		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Administrador	0	.0	0	.0	0	.0	1	1.9	2	3.8	3	5.8
Analista	0	.0	6	11.5	8	15.4	3	5.8	1	1.9	18	34.6
Ass. Legal	0	.0	0	.0	3	5.8	0	.0	2	3.8	5	9.6
Cobranza	0	.0	3	5.8	4	7.7	0	.0	0	.0	7	13.5
Operaciones	0	.0	1	1.9	7	13.5	2	3.8	0	.0	10	19.2
Plataforma	0	.0	0	.0	0	.0	1	1.9	0	.0	1	1.9
Promotor	0	.0	5	9.6	3	5.8	0	.0	0	.0	8	15.4
Total	0	.0	15	28.8	25	48.1	7	13.5	5	9.6	52	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nº 13

Nivel de Satisfacción Laboral Según Cada Cargo



Fuente: Elaboración Propia

Anexo Nº 07

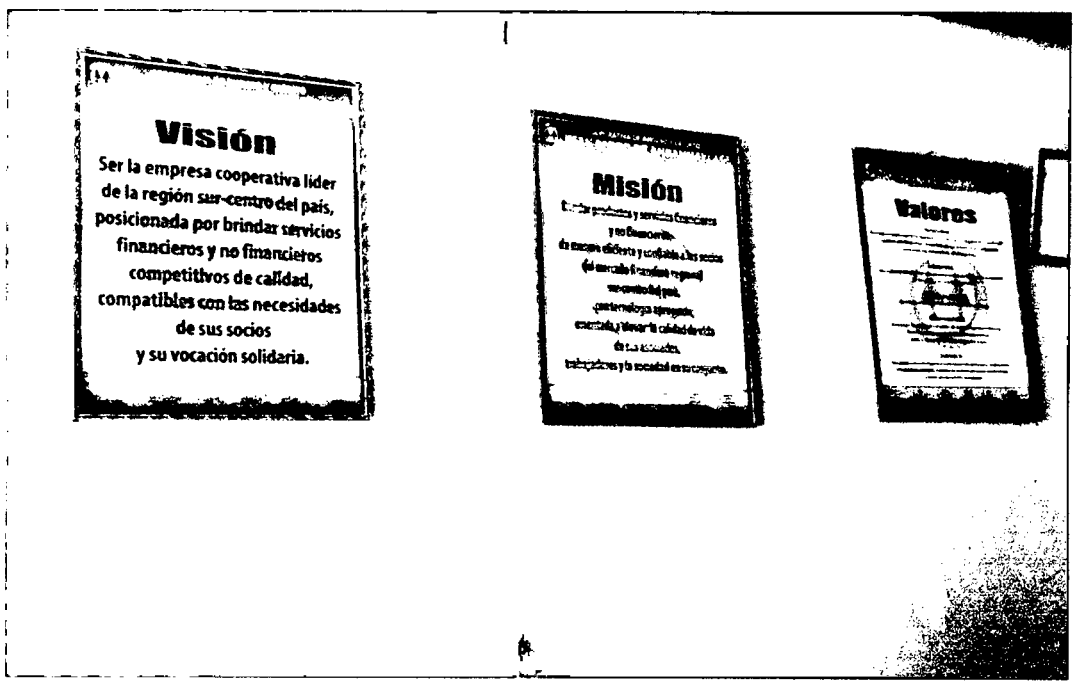
FOTOGRAFÍAS

COOPAC San Pedro de Andahuaylas

Entrevista con el Administrador de la COOPAC San Pedro

Instalaciones de la COOPAC San Pedro

Mision, Visión y Valores de la COOPAC San Pedro



COOPAC Santo Domingo de Guzman

COOPAC Los Andes de Cotarusi

Instrumentos de Trabajo de las COOPAC de la Ciudad de Abancay

APÉNDICE

APÉNDICE Nº 01

LA ESCALA PSICOSOMÉTRICA DE LIKERT[1]

Escala de Likert es una expresión usada en el contexto de la administración, organización de la Empresa, negocios y gestión. Escala de Likert es un método de evaluaciones sumarias. Escala de Likert es un tipo de escala aditiva, que fue desarrollado por Rensis Likert a principios de los años treinta, sin embargo es aún vigente y muy utilizada. Consiste en una serie de oraciones o juicios ante los cuales se solicita la reacción de la persona a quien se le administra. Es decir, se presenta cada sentencia u oración (estimulo), que expresa un enunciado favorable o desfavorable sobre un objeto de actitud, y se solicita al encuestado que responda eligiendo uno de los puntos de la escala. A cada punto se le otorga un Valor numérico. Para aplicar la Escala de Likert, la persona obtiene una puntuación con respecto a cada sentencia que contiene la escala y al final se obtiene su puntuación total, sumando los puntajes obtenidos en relación a todas las oraciones.

La escala de Likert mide actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares. Se le conoce como escala sumada debido a que la puntuación de cada unidad de análisis se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en cada ítem.

La escala se construye en función de una serie de ítems que reflejan una actitud positiva o negativa acerca de un estímulo o referente. Cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuesta:

( ) Totalmente de acuerdo

[1] ÁVILA BARAY, Héctor Luis (2006). *Enciclopedia Multimedia Virtual Interactiva.* Recuperado El Noviembre De 2010, De EMVI: Http://Www.Eumed.Net/Libros/2006c/203/2k.Htm

( ) De acuerdo

( ) Indiferente

( ) En desacuerdo

( ) Totalmente en desacuerdo

La unidad de análisis que responde a la escala marcará su grado de aceptación o rechazo hacia la proposición expresada en el ítem. Los ítems por lo general tienen implícita una dirección positiva o negativa. Por ejemplo el ítem:

Los menonitas son un grupo étnico con excelentes valores hacia el trabajo

( ) Totalmente de acuerdo

( ) De acuerdo

( ) Indiferente

( ) En desacuerdo

( ) Totalmente en desacuerdo

Manifiesta una dirección positiva, en cambio si se expresará en la forma:

Los menonitas son un grupo étnico que tiene aversión al trabajo.

( ) Totalmente de acuerdo

( ) De acuerdo

( ) Indiferente

( ) En desacuerdo

( ) Totalmente en desacuerdo

El ítem tiene una dirección negativa. La calificación o puntuación se asigna de acuerdo a la dirección del ítem, si tiene una dirección positiva la puntuación es:

(5) Totalmente de acuerdo

(4) De acuerdo

(3) Indiferente

(2) En desacuerdo

(4) Totalmente en desacuerdo.

En el caso de que el ítem posea una dirección negativa, la calificación se invierte. Los ítems se presentan en forma de enunciados cuyo grado de acuerdo o desacuerdo se solicita a la unidad de análisis. La cantidad de enunciados que integra una escala Likert varía de acuerdo a la naturaleza de la variable operacionalizada. Los pasos a seguir para la construcción de la escala son:

1 Definición de la variable a medir.

2 Operacionalización de la variable, es decir, se determina como se habrá de medir y se señalan los indicadores.

3 Diseño de una cantidad suficiente de ítems favorables y desfavorables a la variable que se pretende medir.

4 Depuración de la escala por medio de un estudio piloto con el propósito de seleccionar los ítems que habrán de integrarse a la versión final de la escala.

5 Administración de la versión final de la escala a las unidades de análisis que integran la unidad muestral del estudio.

6 Asignación de una puntuación a cada ítem de acuerdo al procedimiento descrito con anterioridad.

7 Obtención de la puntuación total de cada unidad muestral, reflejando la actitud global hacia la variable medida.

APÉNDICE Nº 02

PRUEBAS CHI-CUADRADO DE AJUSTE E INDEPENDENCIA[2]

Las pruebas chi-cuadrado son un grupo de contrastes de hipótesis que sirven para comprobar afirmaciones acerca de las funciones de probabilidad (o densidad) de una o dos variables aleatorias.

Estas pruebas no pertenecen propiamente a la estadística paramétrica pues no establecen suposiciones restrictivas en cuanto al tipo de variables que admiten, ni en lo que refiere a su distribución de probabilidad ni en los valores y/o el conocimiento de sus parámetros.

Se aplican en dos situaciones básicas:

[2] SAAVEDRA R, Manuel. (2008). *Elaboración De Tesis Profesionales.* Recuperado El 8 De Diciembre De 2010 de: http://www.ucm.es/info/genetica/Estadistica/estadistica_basica%202.htm

a) Cuando queremos comprobar si una variable, cuya descripción parece adecuada, tiene una determinada función de probabilidad. La prueba correspondiente se llama chi-cuadrado de ajuste.

b) Cuando queremos averiguar si dos variables (o dos vías de clasificación) son independientes estadísticamente. En este caso la prueba que aplicaremos ser la chi-cuadrado de independencia o chi-cuadrado de contingencia.

Chi-cuadrado de ajuste

En una prueba de ajuste la hipótesis nula establece que una variable X tiene una cierta distribución de probabilidad con unos determinados valores de los parámetros. El tipo de distribución se determina, según los casos, en función de: La propia definición de la variable, consideraciones teóricas al margen de esta y/o evidencia aportada por datos anteriores al experimento actual.

A menudo, la propia definición del tipo de variable lleva implícitos los valores de sus parámetros o de parte de ellos; si esto no fuera así dichos parámetros se estimarán a partir de la muestra de valores de la variable que utilizaremos para realizar la prueba de ajuste.

Como en casos anteriores, empezaremos definiendo las hipótesis.

Hipótesis nula: X tiene distribución de probabilidad f(x) con parámetros $y_1,..., y_p$

Hipótesis alternativa: X tiene cualquier otra distribución de probabilidad.

Es importante destacar que el rechazo de la hipótesis nula no implica que sean falsos todos sus aspectos sino únicamente el conjunto de ellos; por ejemplo, podría

ocurrir que el tipo de distribución fuera correcto pero que nos hubiésemos equivocado en los valores de los parámetros.

Obviamente, necesitaremos una muestra de valores de la variable X. Si la variable es discreta y tiene pocos valores posible estimaremos las probabilidades de dichos valores mediante sus frecuencias muestrales; si la variable es continua o si es una discreta con muchos o infinitos valores estimaremos probabilidades de grupos de valores (intervalos).

Metodológicamente, la prueba se basa en la comparación entre la serie de frecuencias absolutas observadas empíricamente para los valores de la variable (Oi) y las correspondientes frecuencias absolutas teóricas obtenidas en base a la función de probabilidad supuesta en la hipótesis nula (Ei).

Así pues, una vez calculadas las frecuencias absolutas de cada valor o intervalo de valores, obtendremos el número total de observaciones de la muestra (T) sumando las frecuencias observadas

$$T = \sum_i O_i$$

Para calcular las frecuencias esperadas repartiremos este número total de observaciones (T) en partes proporcionales a la probabilidad de cada suceso o grupo de sucesos. Para ello calcularemos dichas probabilidades utilizando la función de probabilidad definida en la hipótesis nula f(x), de modo que, cada valor Ei tendrá la siguiente expresión:

$$E_i = f(x_i) \cdot T$$

Por tanto, tendremos los siguientes datos para la prueba:

Valor de la variable	x_1 x_2 x_3 ... x_i ... x_k
Frecuencias observadas	O_1 O_2 O_3 ... O_i ... O_k
Frecuencias esperadas	E_1 E_2 E_3 ... E_i ... E_k

Si la hipótesis nula es cierta, las diferencias entre valores observados y esperados (que siempre existirán por tratarse de una muestra aleatoria) son atribuibles, exclusivamente, al efecto del azar. En estas condiciones, se puede calcular un parámetro que depende de ambos, cuya distribución se ajusta a una chi-cuadrado.

$$\sum_i \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i} \approx \chi^2$$

Si, por el contrario, la hipótesis nula fuera falsa los Ei ya no serían, realmente, los valores esperados de las frecuencias; por tanto, las diferencias entre los valores "esperados" y los observados reflejarían no sólo el efecto del azar sino también las diferencias entre los Ei y la auténtica serie de valores esperados (desconocida) Como consecuencia, las diferencias de los numeradores de la expresión anterior tienden a ser más grandes y, por estar elevadas al cuadrado, la suma de cocientes ser positiva y mayor que lo que se esperaría para los valores de una chi-cuadrado.

$$\sum_i \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i} >> \chi^2$$

Por tanto, el parámetro anterior será el estadístico de contraste de la prueba de hipótesis y la región crítica se encontrar siempre en la cola derecha de la distribución chi-cuadrado. Evidentemente, esta prueba será siempre de una sola cola.

Estadístico de contraste $\chi^{2*} \approx \sum_i \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$

Se acepta la hipótesis nula si $\chi^{2*} < \chi^2_{1-\alpha,\nu}$, el percentil 1 – α de la distribución chi-cuadrado con ν grados de libertad.

Cabe señalar que en las pruebas chi-cuadrado lo corriente es que pretendamos comprobar que una variable tiene una cierta distribución y, por tanto, habitualmente, nos vemos obligados a colocar nuestra propia hipótesis en la hipótesis nula. Únicamente podremos colocar nuestra hipótesis en la alternativa en el caso excepcional de que pretendamos demostrar que cierto tratamiento produce una distorsión de la distribución básica de la variable en estudio.

El número de grados de libertad de la variable chi-cuadrado se calcula de la siguiente forma:

A priori, tendrá tantos grados de libertad como parejas frecuencia observada - frecuencia esperada.

A esta cantidad se debe restar el número de restricciones lineales impuestas a las frecuencias observadas, es decir, el número de parámetros que es necesario calcular directamente a partir de los valores observados para establecer los valores esperados. Este número es, como mínimo, uno ya que siempre tendremos que calcular el número total de observaciones de la muestra.

Una condición básica para que podamos llevar a cabo una prueba chi-cuadrado es que las frecuencias de las distintas clases deben ser suficientemente altas como para

garantizar que pequeñas desviaciones aleatorias en la muestra no tengan importancia decisiva sobre el valor del estadístico de contraste.

Las reglas que determinan cuando es posible o no realizar el contraste varían mucho de unos autores a otros. En un extremo de máxima rigidez se encuentran aquellos que opinan que no se puede realizar la prueba cuando alguna de las frecuencias, observadas o esperadas, sea menor que 5. En el otro extremo se encuentran quienes opinan que, para que la prueba sea viable ninguna de las frecuencias esperadas debe ser menor que 1 y no más del 25% pueden ser menores que 5; en lo que refiere a las frecuencias observadas no existirían límites. La autora de este texto simpatiza más con la segunda postura, no sólo por razones prácticas, sino porque lo razonable es que la distribución esperada esté adecuadamente definida y, por tanto, no debe incluir valores muy bajos; sin embargo, los valores extremos en la distribución observada simplemente reflejan diferencias importantes entre la distribución supuesta por la hipótesis nula y la real.

Sea cual sea el criterio que elijamos, si resultara que la prueba no es viable podríamos recurrir a englobar los valores o clases de valores con sus vecinos más próximos y pasar así a engrosar sus frecuencias. Este procedimiento no puede llevarse hasta el absurdo pero proporciona una salida digna a situaciones complejas. En casos excepcionales se pueden englobar valores que no sean vecinos porque exista algún nexo lógico de conexión entre ellos.

Cuando sea necesario agrupar valores, los grados de libertad no se deben calcular hasta que tengamos establecidas definitivamente las parejas de frecuencias observadas y esperadas con las que calcularemos el estadístico de contraste.

APÉNDICE Nº 03

V DE CRAMER[3]

$$\boxed{mNV.2\chi=}$$

N = es el número total de observaciones del cuadro

m = puede ser definido como "mínimo (f-1; c-1)". Se refiere a tomar un solo valor: el que sea menor entre el número de las filas menos 1 o el número de las columnas menos 1

El coeficiente V de Cramer se utiliza cuando la variable de menor nivel es nominal.

Da valores entre 0 y 1. El 0 corresponde a ausencia de asociación y 1 a asociación perfecta.

V de Cramer es una forma de cálculo de la correlación en los cuadros que tienen más de 2x2 filas y columnas. Se utiliza como posterior a la prueba para determinar las fortalezas de la asociación después de chi-cuadrado ha determinado significado.

V se calcula en primer lugar, el cálculo de chi-cuadrado , a continuación, mediante el siguiente cálculo:

$$V = SQRT\ (c^2 / (n\ (k - 1)))$$

donde c^2 es chi-cuadrado y k es el número de filas o columnas de la tabla.

[3] Cramer, H. (1999). Métodos Matemáticos de Estadística, Princeton University Press, Recuperado en Diciembre del 2010, de: http://changingminds.org

Discusión

Chi-cuadrado, dice que existe una relación significativa entre las variables, pero no dice qué tan significativo e importante que es esto. V de Cramer es un post-test para dar esta información adicional.

V de Cramer varía entre 0 y 1. Cerca de 0 que muestra poca relación entre las variables. Cerca de 1, indica una fuerte asociación.

Cuando la mesa es de 2 x 2, utilice la phi .

V de Cramer es el nombre del matemático y estadístico sueco Harald Cramer.

APÉNDICE Nº 04

CONDICIONES PARA VALIDAR INSTRUMENTOS[4]

Siguiendo las propuestas de Sampieri y otros (2003) y de Sierra (2006), identificamos los siguientes tipos de validez:

1. **Validez de Contenido:** un instrumento de investigación tiene validez de contenido cuando los ítems o preguntas guardan relación con el tema de investigación. En este caso el tema de investigación está dado por el contenido que representa la variable de estudio. Aquí tiene que ver mucho el marco teórico que se considera pues la teoría que se asume configura en alguna medida el contenido que se debe expresar en los instrumentos de investigación.

2. **Validez de Constructo:** se refiere a cuando la cantidad de ítems corresponde a la cantidad de indicadores que comprende la estructura del problema de investigación.

[4] CHARAJA CUTIPA, Francisco, "El MAPIC en la Metodología de Investigación", Primera edición 2009, Sagitario Impresores, Perú, Pág. 40

Puede darse el caso de que un indicador se desdoble en dos o tres preguntas, la que debe explicitarse en su momento oportuno. Así la validez de constructo esta dado por:

X = Y + e **Donde:**

X = indicadores del problema

Y = número de ítems

e = error en los ítems

Validez de Criterio: un instrumento tiene validez de criterio cuando su diseño se apoya en otros instrumentos que ya se utilizaron para recoger datos similares o parecidos.

3. **Validez Interna:** (Alfa de Cronbach)

Es la capacidad de obtener resultados independientes de las circunstancias accidentales de la medición. Se fundamenta en la varianza de la variable medida, existen varios índices que miden confiabilidad, entre ellos el Alfa de Cronbach. El *alfa de Cronbach* permite cuantificar el nivel de fiabilidad de una escala de medida para la magnitud inobservable construida a partir de las *n* variables observadas.

APÉNDICE N° 05

ANÁLISIS DE FIABILIDAD ALFA DE CRONBACH[5]

Es una estadística. Tiene un uso importante como medida de confiabilidad de a psychometric instrumento. Primero fue nombrado como alfa cerca Cronbach (1951), como él se había prepuesto continuar con otros instrumentos. Es la extensión de una

[5] *OVIEDO Heidi, CAMPO Adalberto* (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach, Recuperado el 14 de Diciembre 2010, de IMBIOMED: http://www.imbiomed.com.mx

versión anterior, Fórmula 20 de Kuder-Richardson (acortado a menudo a KR-20), que es el equivalente para los artículos dicótomos, y Guttman (1945) desarrolló la misma cantidad bajo el nombre de lambda-2.

Este estadístico, se usa con la finalidad de determinar el grado de consistencia interna de una escala, analiza la correlación media de una de las variables de la misma escala con todas las demás variables que la componen. Si las variables no están positivamente correlacionadas entre sí, no existe razón para creer que puedan estar correlacionadas con otras posibles variables que hubieran podido ser igualmente seleccionadas. En consecuencia, no es de esperar que exista una correlación positiva entre esta escala de medición y cualquier otra similar. Por tanto, el alpha de Cronbach puede interpretarse como la correlación existente entre una escala y cualquier otra posible que contuviese el mismo número de ítemes y que pudiera construirse a partir del universo hipotético de variables que pueden medir lo mismo. *Su valor puede variar entre cero y uno*, si bien es posible la existencia de valores negativos, lo que indicaría que en la escala hay algunos ítemes que miden lo opuesto a lo que miden los demás.

Cuanto más cercano esté el valor del alpha de Cronbach a 1, mayor es la consistencia interna de los ítemes que componen el instrumento de medida. Ahora bien, al interpretarse como un coeficiente de correlación, no existe un acuerdo generalizado sobre cuál debe ser el valor a partir del cual pueda considerarse una escala como fiable. Pero se obta por seguir a George y Mallery (1995) quienes indican que si el alpha es ***mayor que 0,9, el instrumento de medición es excelente; en el intervalo 0,9-0,8, el instrumento es bueno; entre 0,8- 0,7, el instrumento es aceptable; en el intervalo 0,7-0,6, el instrumento es débil; entre 0,6-0,5, el instrumento es pobre; y si es menor que***

0,5, no es aceptable.

Contexto

Un investigador trata de medir una cualidad no directamente observable (por ejemplo, la inteligencia) en una población de sujetos. Para ello mide *n* variables que sí son observables (por ejemplo, *n* respuestas a un cuestionario o un conjunto de *n* problemas lógicos) de cada uno de los sujetos.

Se supone que las variables están relacionadas con la magnitud inobservable de interés. En particular, las *n* variables deberían realizar mediciones estables y consistentes, con un elevado nivel de correlación entre ellas.

El *alfa de Cronbach* permite cuantificar el nivel de fiabilidad de una escala de medida para la magnitud inobservable construida a partir de las *n* variables observadas.

Formulación

El alfa de Cronbach no deja de ser una media ponderada de las correlaciones entre las variables (o ítems) que forman parte de la escala. Puede calcularse de dos formas: a partir de las varianzas o de las correlaciones de los ítems. Hay que advertir que ambas fórmulas son versiones de la misma y que pueden deducirse la una de la otra.

A partir de las varianzas

A partir de las varianzas, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1}\right]\left[1 - \frac{\sum_{i=1}^{K} S_i^2}{S_t^2}\right];$$

donde

- S_i^2 es la varianza del ítem *i*,
- S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y
- *K* es el número de preguntas o ítems.

A partir de las correlaciones entre los ítems

A partir de las correlaciones entre los ítems, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \frac{np}{1 + p(n-1)},$$

Donde

- *n* es el número de ítems y
- *p* es el promedio de las correlaciones lineales entre cada uno de los ítems.

Interpretación de la formulación

Lo deseable para crear una escala fiable es que los ítems estén muy correlacionados entre sí. El nivel máximo de correlación se alcanza cuando los ítems $X_1, \ldots, X_j$ son todos iguales. En tal caso, por las propiedades de la varianza, $S_t^2 = K^2 S_1^2$ y $\sum_{i=1}^{K} S_i^2 = K S_1^2$, por lo que el valor del alfa es, simplificando, igual a 1.

Si los ítems fuesen independientes entre sí (por lo que no podrían constituir conjuntamente una escala fiable), entonces se tendría que $S_t^2 = \sum_{i=1}^{K} S_i^2$ y el valor de alfa sería nulo.

Hay que advertir que el alfa de Cronbach puede llegar a alcanzar valores negativos de existir parejas de ítems negativamente correlacionados.

Interpretación

El alfa de Cronbach no es un estadístico al uso, por lo que no viene acompañado de ningún p-valor que permita rechazar la hipótesis de fiabilidad en la escala. No obstante, cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Además, en determinados contextos y por tácito convenio, se considera que valores del alfa superiores a 0,7 o 0,8 (dependiendo de la fuente) son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala.

Condiciones para hacer Alpha

Este alfa siempre se hará por escalas de tal manera que, a modo de ejemplo, en el test STAI de ansiedad rasgo y ansiedad estado publicado por TEA, se llevarían a cabo dos índices de consistencia (el alfa correspondiente a ansiedad rasgo y el alfa correspondiente a ansiedad estado). Ahora bien, para poder calcular la fiabilidad de un test, este debe cumplir con dos requisitos previos:

- Estar formado por un conjunto de ítems que se combinan aditivamente para hallar una puntuación global (esto es, la puntuaciones se suman y dan un total que es el que se interpreta).

- *Todos los ítemes miden la característica deseada en la misma dirección.* Es decir, los ítems de cada una de las escalas tienen el mismo sentido de respuesta (a mayor puntuación, más ansiedad, por ejemplo; este sentido de respuetsa viene especificado en el manual del test).

A modo de ejemplo, ocurre que cuando se redacta un test con respuestas tipo Likert (pongamos 0=nada a 3=mucho), se observan ítems de la siguiente forma:

-"Me siento calmado" → contestar con 3 significaría poca ansiedad (a más puntuación, menos ansiedad).

-"Me siento tenso" → contestar con 3 significaría mucha ansiedad (a más puntuación, más ansiedad).

El segundo ítem es el que se corresponde con el sentido de respuesta especificado en el manual, pero como el primero no cumple esa relación, deberá ser invertido para que el test así tenga todos los ítems con el mismo sentido y se pueda, pues, calcular el índice de consistencia o Alfa de Cronbach. (Este proceso de cambio de sentido se llevaría a cabo, en el SPSS, programa estadístico más popular entre los psicólogos, mediante una recodificación de datos).

Análisis

Los ítems cuyos coeficientes ítem-total arrojan valores menores a 0,35 deben ser desechados o reformulados ya que las correlaciones a partir de 0,35 son estadísticamente significativas más allá del nivel del 1% (Cohen-Manion, 1990). Una baja correlación entre el ítem y el puntaje total puede deberse a diversas causas, ya sea de mala redacción del ítem o que el mismo no sirve para medir lo que se desea medir.