



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Las recompensas y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores  
de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la  
Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del distrito de Tarapoto”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**AUTOR**

**Br. Waldomero Loja Rodríguez**

**ASESOR**

**Mg. Econ. Luis Morales y Chocano**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Creación de valor para la empresa**

**TARAPOTO – PERÚ**

**2017**

Dr. Juan Rafael Juarez Díaz  
**Presidente**

Dra. María Inés Castillo Santa  
**Secretario**

Dr. Wilson Torres Delgado  
**Vocal**

## **Dedicatoria**

“A **Dios**, quien supo guiarme por el buen camino de la vida, a mi esposa Nancy Isabel, a mis hijos Gianfranco y Alessandra por su amor, comprensión y darme las fuerzas para seguir adelante a pesar de las dificultades, a mis padres por su apoyo moral invaluable para seguir con mis estudios, a mis compañeros de clases por compartir sus experiencias laborales y a mis profesores por sus enseñanzas.”

Waldomero.

## **Agradecimiento**

A la universidad Cesar Vallejo, por brindarme la oportunidad de especializarme.

A mi asesor de tesis por sus valiosos aportes y orientaciones durante el desarrollo de la presente investigación.

A los docentes de la Escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, en reconocimiento al esfuerzo desplegado en la transmisión de sus conocimientos y la motivación por la investigación.

A los señores miembros del jurado, por el tiempo dedicado al presente informe de tesis.

Waldomero

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Waldomero Loja Rodríguez, estudiante de Maestría en Administración de Negocios de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI 08163072, con la tesis titulada "Las recompensas y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la superintendencia de banca, seguros y AFP del distrito de Tarapoto"

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 04 de septiembre del 2017



Waldomero Loja Rodríguez  
DNI 08163072

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado

Con el propósito de obtener el grado de Maestro en Administración de Negocios, en cumplimiento con las normas vigentes establecidas por la Universidad Cesar Vallejo; pongo a su consideración la Tesis titulada: “Las recompensas y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del distrito de Tarapoto”.

La tesis fue trabajada en capítulos, iniciando con el capítulo I introducción donde se trata la realidad problemática, estudios previos, teorías relacionadas al tema, así como la formulación del problema, justificación, hipótesis y objetivos.

En el capítulo II se trabajó, el diseño donde se aborda el diseño de estudio, las variables de estudio, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, finalmente, análisis de los datos y aspectos éticos. En el capítulo III se aborda los resultados obtenidos a partir del procesamiento de la estadística descriptiva e inferencial; en tanto en el capítulo IV se aborda la discusión de los resultados, en el capítulo V se aborda las conclusiones y finalmente el capítulo VI se hace referencia las recomendaciones.

El presente trabajo de investigación científica constituye mi primera experiencia, producto de mis estudios de maestría; por lo que dejo a su criterio, para poder llegar a la sustentación de la misma y su posterior aprobación.

El Autor

## Índice

Página del jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación .....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas .....	ix
Índice de gráficos .....	x
RESUMEN .....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	13
1.1. Realidad y problemática .....	13
1.2. Estudios previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4. Formulación del problema .....	31
1.5. Justificación del estudio .....	31
1.6. Hipótesis.....	32
1.7. Objetivo.....	33
II. METODO .....	34
2.1. Diseño de investigación .....	34
2.2. Variables y operacionalización .....	34
2.3. Población y muestra .....	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	37
2.5. Método de análisis de datos.....	38
III. RESULTADOS.....	39
IV. DISCUSIÓN.....	44
V. CONCLUSIONES .....	47
VI. RECOMENDACIONES.....	48
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	49
ANEXOS .....	52

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

Anexo N° 02: Instruments de recolección de datos

Anexo N° 03: Ficha de validación por juicio de expertos

Anexo N° 04: Índice de confiabilidad

Anexo N° 5: Constancia institucional

Anexo N° 6: Evidencias fotográficas

## Índice de tablas

Tabla N°01: Nivel de recompensas en los trabajadores de las entidades financieras.....	40
Tabla N°02: Nivel de satisfacción en los trabajadores de las entidades Financieras.....	41
Tabla N°03: Tabla de contingencia entre las variables.....	43
Tabla N°04: Resultados Chí Cuadrado.....	44

## Índice de gráficos

Gráfico N°01: Nivel de recompensas en los trabajadores de las entidades financieras.....	40
Gráfico N° 02: Nivel de satisfacción en los trabajadores de las entidades financieras.....	41
Gráfico N°03: Cruce de respuestas entre las variables.....	43
Gráfico N°04: Zona De Aceptación Probabilística – Chí Cuadrado.....	44

## RESUMEN

La presente tesis titulada “Las recompensas y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del distrito de Tarapoto”, tiene como objetivo establecer la relación de las recompensas con la satisfacción laboral en los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la superintendencia de banca, seguros y AFP. El estudio plantea la siguiente hipótesis, existe relación significativa entre las recompensas con la satisfacción laboral en los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la superintendencia de banca, seguros y AFP. El diseño empleado por el estudio fue el descriptivo correlacional. Asimismo, se trabajó con una muestra de 106 trabajadores; en base a ello, se aplicó un cuestionario para la recolección de datos y su posterior procesamiento y análisis.

Los resultados obtenidos refieren que las recompensas que reciben los trabajadores de las entidades financieras es de 48% con un nivel “Bajo”. En relación al nivel de satisfacción muestra que un 32% de trabajadores tiene una satisfacción “Muy baja” y 36% de trabajadores tienen un nivel de satisfacción “Baja”.

El estudio concluye que existe relación significativa entre las recompensas y la satisfacción laboral en los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la superintendencia de banca, seguros y AFP; con un Chí Cuadrado de Pearson de (262.230), que es mayor al Chí tabular con 16 grados de libertad (26.296).

*Palabras clave: Recompensas y Satisfacción*

## ABSTRACT

The present thesis entitled "Rewards and levels of job satisfaction of employees of financial institutions regulated and supervised by the Superintendency of Banking, Insurance and AFP of Tarapoto district", aims to establish the relationship of rewards with satisfaction Labor market in workers of regulated financial institutions supervised by the Superintendency of Banking, Insurance and AFP. The study raises the following hypothesis, there is a significant relationship between the rewards with job satisfaction in workers of regulated financial institutions and supervised by the superintendence of banking, insurance and AFP. The design used by the study was the correlational descriptive. We also worked with a sample of 106 workers; Based on this, a questionnaire was applied for data collection and subsequent processing and analysis.

The results obtained indicate that the rewards received by workers from financial institutions are 48% with a "Low" level. In relation to the level of satisfaction, 32% of workers have a "very low" satisfaction and 36% of workers have a "low" level of satisfaction.

The study concludes that there is a significant relationship between rewards and job satisfaction in workers of financial institutions regulated and supervised by the Superintendency of Banking, Insurance and AFP; With a Pearson Square Chi of (262,230), which is larger than the Tabular Chi with 16 degrees of freedom (26,296).

*Keywords: Rewards and Satisfaction*

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad y problemática

Cada día se aspira tener la mejor productividad empresarial para enfrentar exitosamente la competitividad. Sin embargo, la productividad y por ende el éxito empresarial, no sólo se debe a la maquinaria y los materiales sino en gran medida al buen desempeño laboral del capital humano ya que esto contribuye a la generación de más bienes o servicios con mayor eficiencia, permitiendo con ello, una mejor absorción de costos directos e indirectos y una reducción de precios que logran mejorar la competitividad. En la globalización de los mercados implica la forma de remuneración del capital humano.

En el contexto nacional no se están alcanzando los niveles de productividad requeridos debido a una política caduca de sueldos y salarios y no por lo efectivamente aportado en cantidad y calidad. El escenario anterior, puede ser modificado cuando se implemente a nivel de todas las organizaciones la filosofía de pagar a los empleados una remuneración fija y, en adición, una remuneración variable que esté de acuerdo a las tareas cumplidas, la consecución de objetivos individuales y corporativos. Una empresa que aplique exitosamente esta forma de remunerar a su personal mejorará su potencial, y será una empresa que tendrá empleados comprometidos con la agregación de valor en lugar de empleados generadores de costo.

Sin embargo, a pesar de que los recursos humanos tengan un trato apropiado, no siempre se logrará que los empleados rindan al máximo debido a un comportamiento intrínseco del ser humano, el cual es realizar el menor esfuerzo pero recibir la máxima recompensa. Entonces surge una pregunta crucial: ¿cómo puede un administrador lograr que el personal sea más eficiente y trabaje a los niveles deseados? Esto se puede lograr mediante la creación de un sistema de incentivos con la finalidad que todos los empleados de la empresa, puedan mejorar su propia motivación y producir resultados tangibles en el corto, mediano y largo plazo.

Gran parte de la población económicamente activa emplean aproximadamente un tercio de su tiempo diario en el trabajo. Más aun, se ha dicho que “el trabajo representa una actividad individual más intensa, temporalmente más amplia y física, cognitiva y emocionalmente más exigente e influyente de la vida personal (Weinert, 1985, pág. 298). En las sociedades occidentales, los sujetos generalmente prefieren evitar el dolor o las situaciones no placenteras y buscar el placer o felicidad, por lo tanto, la satisfacción laboral podría ser vista como un fin en sí mismo. Sin duda alguna, a nivel de todas las organizaciones del mundo, la satisfacción laboral es un sentimiento positivo respecto al trabajo que desarrollan sus miembros, porque se trata de una actitud más que un comportamiento.

Es así que la rápida transformación de la banca comercial, ha hecho al sector más fuerte, transparente, eficiente y competitivo; dándose un cambio de paradigma en la cultura de trabajo de sus empleados. En nuestro país, durante los últimos años se ha venido observando una mayor demanda de personal profesional en el sector financiero, debido a la intensificación de la competitividad en el sector; de modo que la continuidad en el puesto de trabajo, en muchos casos está relacionado con los niveles de satisfacción laboral que experimenta cada trabajador, y estos grados de satisfacción se relacionan con los factores extrínsecos e intrínsecos, propios de cada organización. Los factores intrínsecos están asociados a la naturaleza de las labores y son controlados por el mismo individuo; mientras que los factores extrínsecos están en el ambiente del individuo y hacen referencia a las condiciones en las cuales el trabajador desarrolla su trabajo.

Al abordar la satisfacción laboral en las entidades financieras reguladas y supervisadas, y en particular en aquellas entidades ubicadas en la ciudad de Tarapoto, se manifiestan en el grado en que las actividades propias del puesto de trabajo, requieren diversidad de conocimientos y habilidades, con la responsabilidad e independencia en cuanto a la planificación del trabajo, el cómo realizarlo y la influencia respecto de los clientes; las cuales, repercute significativamente en la labor que cumple el trabajador y este se siente más responsable.

En tal sentido, surge la necesidad de conocer la relación de la recompensa con la satisfacción en los trabajadores de las entidades financieras de Tarapoto. Asimismo, determinar los niveles de recompensa y la satisfacción o insatisfacción con el trabajo ya que depende de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, etc.

## **1.2. Estudios previos**

### **Nivel Internacional**

Arena, L. (2011) en su estudio denominado clima organizacional en la Gerencia de Prevención y Control de Fraude de BANCARIBE, sucursal centro de Caracas. El estudio tuvo como objetivo analizar las causas del clima organizacional en la Gerencia de Prevención y Control de Fraude de BANCARIBE. El tipo de estudio fue descriptivo simple con una población muestral de 57 gerentes. El estudio concluye que existe una débil relación interpersonal, problemas de dirección gerencial, de colaboración grupal, ausencia de liderazgo participativo, así como la inexistencia de una cultura organizacional, orientada hacia la calidad y motivación al logro.

Parra, A. (2011) en su estudio denominado clima organizacional y su influencia en los trabajadores del distrito sanitario de Andalucía (España). El estudio planteó como objetivo diagnosticar el clima organizacional y su influencia en los trabajadores del distrito sanitario de Andalucía. El estudio fue de tipo experimental con un diseño pre experimental. Asimismo, tuvo una muestra de 129 colaboradores. El estudio concluye que el personal considera que el clima organizacional no influye en el desempeño de sus actividades lo que indica las tareas asignadas eso es lo que importa para la organización.

Gil, B. (2011), en su estudio denominado el clima organizacional del área de administración de la empresa Atento Venezuela S.A. Tuvo como

objetivo el nivel de clima organizacional en el área de administración de la Empresa Atento Venezuela S.A. Asimismo tuvo una muestra de 67 trabajadores y el diseño empleado fue el descriptivo simple. Finalmente el estudio concluye que en el área administrativa de la empresa, el clima organizacional es regular, esto debido a que la comunicación jefe-subordinado no es muy efectiva y el desarrollo profesional ofrecido al personal no satisface las expectativas de los mismos.

Avilán, J. (2009) desarrolló el estudio denominado Influencia de la Motivación en el Clima Organizacional del personal administrativo del “Centro Médico Docente El Paso” ubicado al final de la calle Guaicaipuro, Los Teques, Estado Miranda – Venezuela. El estudio planteo como objetivo conocer la influencia de la Motivación en el Clima Organizacional del personal administrativo del “Centro Médico Docente El Paso”. El estudio desarrolló un diseño correlacional. Asimismo, el estudio tuvo una muestra de 70 trabajadores de salud. El estudio concluye que el clima organizacional existente en el Centro Médico Docente El Paso no es agradable para los trabajadores, destacando la ausencia de comunicación al interior del centro y los diferentes departamentos y falta de motivación. Donde hace incidencia que mejorar y mantener la organización es necesario tener una buena comunicación, crear incentivos y beneficios para motivar a sus trabajadores; y la realización de actividades o talleres sobre compañerismo, motivación y relaciones personales

### **Nivel nacional**

Salazar, A., Girón, L., Solano, M. & Torres, S. (2012) en la tesis denominada Satisfacción Laboral y su Relación con Algunas Variables Ocupacionales en Tres Municipalidades Distritales de la región Lima. El estudio planteo como objetivo encontrar relación entre la satisfacción y las variables ocupacionales en las municipalidades de Lima Metropolitana. El estudio tuvo un diseño correlacional. También el estudio obtuvo una muestra de 120 trabajadores. Finalmente, el estudio concluye que no existen diferencias significativas en el nivel medio de

satisfacción laboral, pero si por condición laboral respecto al nivel de satisfacción, según los diversos factores.

Leyva, N. (2011) en su estudio denominado la motivación y el liderazgo en relación con el clima organizacional de la empresa Motor Industria S.A. de la ciudad de Lima. El estudio planteo como objetivo conocer la relación de la motivación y el liderazgo con el clima organizacional de la empresa Motor Industria S.A. El estudio tuvo una muestra de 72 trabajadores y empleó un diseño correlacional. El estudio concluye que el clima organizacional predominante en dicha empresa es percibido como aceptable o normal por el 40% de los empleados; mientras que el 50% de los empleados la perciben como muy favorable, señalando que las características del ambiente laboral permiten la realización personal, favorecen el involucramiento, la supervisión es adecuada, el acceso a la información y las condiciones emocionales y físico ambientales son apropiadas en relación con la motivación.

Alvitez, F. & Ramírez, M. (2013) en su tesis titulada relación entre el programa de compensación e incentivos y la motivación en los empleados de la empresa del grupo Almer, Trujillo. El estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la motivación de los empleados y el programa de compensación e incentivos del Grupo Almer. La muestra del estudio estuvo conformada por los empleados del Grupo Almer, que son un total de 10 empleados. Asimismo, el tipo de investigación fue no experimental con un diseño correlacional. Entre los resultados obtenidos muestra que existe una considerable cifra de insatisfacción con el programa de compensación e incentivos y ello influye directamente en el nivel de motivación mostrado en los trabajadores, este nivel de motivación guarda una relación directa con el nivel de sueldo que percibe el empleado. El estudio concluye analizada la información obtenida en cada uno de los niveles se puede afirmar que existe una relación directa e influyente entre el Programa de Compensación e Incentivos y la Motivación de los Trabajadores.

Arnao, J.C.A & Villegas, A.E (2015) en su tesis titulado propuesta de plan de mejora del clima laboral del Banco Continental BBVA Balta basado en la Teoría de Litwin y Stringer. El estudio tuvo como objetivo desarrollar una propuesta de un Plan de mejora, basado en la Teoría de Litwin y Stinger, para el Clima Laboral de los trabajadores del Banco Continental BBVA Balta-Chiclayo. La muestra del estudio estuvo conformada por 31 trabajadores. El diseño empleado en el estudio fue el descriptivo propositivo. El estudio concluye que los trabajadores de la agencia del banco BBVA – Continental: conocen claramente la estructura organizativa, falta trabajar en equipo, perciben las recompensas como un estímulo por el trabajo bien realizado, asumen riesgos, existe un clima laboral apto para el trabajo, generalmente son indiferentes sobre la existencia de un espíritu de ayuda, las normas de rendimiento son bastante altos, existen conflictos y el grado de identidad de los trabajadores con la empresa es alto.

#### **Nivel regional y local**

Alarcón, G. M. & Sinarahua, R. A (2015) en su tesis denominado satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con la calidad del cuidado al usuario en el servicio de medicina en los Hospitales II-2 MINSA y ESSALUD - Tarapoto, agosto- diciembre 2015. El estudio planteó como objetivo establecer la satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con la calidad del cuidado al usuario en el servicio de medicina en los Hospitales II-2 MINSA y ESSALUD. El estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo, comparativo de corte transversal, prospectivo. El universo muestral estuvo representado por 13 enfermeras, 7 enfermeras del Hospital MINSA, 6 enfermeras del Hospital ESSALUD. El estudio concluye que en el Hospital ESSALUD; el 83,5% de las enfermeras presentó satisfacción laboral media, seguido de 16,7% en nivel bajo. Con respecto al hospital MINSA, el 57,1% presentó satisfacción laboral media, seguido del 28,6% en nivel bajo, por tal se promedia en el Hospital ESSALUD satisfacción laboral MEDIA con tendencia a BAJA en mayores porcentajes a comparación del Hospital

MINSA. Finalmente, el estudio concluye que no existe relación entre ambas variables, con un Chi Cuadrado con un nivel de significancia de  $p > 0.05$ .

García, C.S. & Rojas, E. N (2015) en su estudio titulado Capacidad organizacional y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores del PEHCBM, Período 2014. El estudio planteó como objetivo evaluar la capacidad organizacional y la relación que existe con la satisfacción laboral de los colaboradores del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo. El estudio fue trabajado con un tipo de investigación no experimental, con un nivel de investigación cualitativa, y con una muestra conformada por los trabajadores que laboran por un periodo de más de cinco años, siendo un total de 51 colaboradores. El estudio concluye que la capacidad organizacional de los colaboradores del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo se encuentra en un nivel muy deficiente (49%) y la satisfacción laboral de los trabajadores se encuentra en un nivel muy insatisfecho (50.98%). Finalmente, el estudio refiere que la capacidad organizacional es deficiente, y se relaciona de manera alta con la satisfacción laboral de los trabajadores.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **Recompensas**

La palabra recompensas significa una retribución, premio o reconocimiento por los servicios de alguien. Una recompensa es un elemento fundamental para conducir a las personas en términos de la retribución, la realimentación o el reconocimiento de su desempeño en la organización. A lo largo de esta parte será importante comparar y evaluar los sistemas de recompensas de las organizaciones. La variabilidad es enorme. Algunas de ellas todavía utilizan procesos fijos y rígidos, genéricos y estandarizados, tradicionales y superados, mientras que otras echan mano de procesos flexibles, más avanzados y complejos, para incentivar y motivar a las personas que trabajan en ellas (Chiavenato, 2009).

En el enfoque tradicional predomina el modelo de homo economicus, es decir, el supuesto de que a las personas sólo las motivan los incentivos salariales, económicos y materiales. La remuneración obedece a normas rígidas e inmutables, se administra con procesos estandarizados de evaluación de los puestos, a partir de una política generalizada que se aplica a todos los trabajadores, indistintamente y sin tomar en cuenta las diferencias individuales en su desempeño. La remuneración se basa en el tiempo y no en el desempeño, otorga importancia al pasado del trabajador y a los valores fijos y estáticos (Chiavenato, 2009).

En el enfoque moderno predomina el modelo del hombre complejo, es decir, el supuesto de que las personas se sienten motivadas por una enorme variedad de incentivos, como el salario, los objetivos y las metas que deben alcanzar, la satisfacción en el puesto y en la organización, las necesidades de realización personal, etc. En este caso la remuneración obedece a esquemas flexibles, se rige por procesos personalizados, dentro de una política de adaptación a las diferencias individuales entre las personas y sus desempeños. La remuneración se sustenta en las metas y los resultados que deben alcanzar las personas; se da importancia al desempeño futuro y a los valores variables y flexibles. (Chiavenato, 2009).

Las organizaciones tienen sistemas de recompensas para sus miembros. Recompensa es una retribución, premio o reconocimiento por los servicios de alguien. La recompensa más común es la remuneración. La remuneración total es el paquete de recompensas cuantificables que una persona recibe por su trabajo, y está constituida por remuneración básica, incentivos salariales y beneficios. Existen recompensas financieras y no financieras. Las recompensas financieras pueden ser directas (salario directo, premios y comisiones) o indirectas (vacaciones, descanso semanal remunerado, gratificaciones, etc.). El salario puede ser nominal o real. Remuneración es el proceso que incluye todas las formas de pago o recompensas dadas a los empleados derivadas del

empleo. El salario puede ser por unidad de tiempo (mes u hora de trabajo) por resultado o por tarea. (Rosas, 2013).

El sistema de recompensas debe tener un programa de incentivos capaz de incrementar las relaciones de intercambio entre las personas y la organización. Los nuevos métodos de remuneración incluyen la remuneración variable para aumentar los resultados, la creatividad, la innovación, el espíritu emprendedor y la iniciativa. Entre los métodos de remuneración variable están los planes de bonificación anual, la distribución de acciones a los empleados, la opción de compra de acciones de la empresa, la participación en los resultados alcanzados, la remuneración por competencias y la distribución de las utilidades a los empleados. La elección del método más adecuado depende directamente de las necesidades de la organización y las personas. En tanto, la remuneración no sólo busca recompensar a las personas, sino hacerles más fácil la vida. La oferta de beneficios son regalías y ventajas concedidas por las organizaciones a sus empleados como pago adicional a los salarios. (Rosas, 2013).

En las recompensas de los empleados, el pago no es un factor que impulse de manera importante la motivación en el trabajo: sin embargo, sí motiva a las personas y es frecuente que las compañías subestimen la importancia que tiene el salario para conservar a los talentos notables. Un estudio de 2006 reveló que si bien sólo 45% de los empleadores pensaban que el pago era un factor clave por el que perdía el talento, el 71% de los trabajadores con mayor rendimiento señaló que era la razón principal. (Rosas, 2013).

Dado que la paga es tan importante, necesitamos entender qué y cómo pagar a los empleados. Para hacer eso, la administración debe tomar algunas decisiones estratégicas. ¿Los salarios que pague la empresa superarán, igualarán o quedarán por debajo del mercado? ¿Cómo recibirán reconocimiento las contribuciones individuales? En esta sección se estudian las cuatro principales decisiones estratégicas relacionadas con la compensación que es necesario tomar en cuenta:

(1) ¿qué es lo que se paga a los empleados? (lo que se decide con el establecimiento de una estructura de pagos); (2) ¿cómo pagar a los empleados individuales? (esto se decide por medio de planes de pago variables y basados en las aptitudes); (3) ¿qué prestaciones ofrecer?, en especial si se ofrece a los empleados que elijan (prestaciones flexibles); (4) ¿cómo elaborar programas de reconocimiento del empleado? (Robbins, 2009).

Las recompensas que la organización ofrece a sus empleados es, a la vez, importante y difícil de resolver. Es un tema importante porque los salarios que la empresa ofrece a sus empleados:

a) Es el costo más importante en la mayoría de las empresas, ya que en las manufactureras puede llegar a suponer el 40% o 50% de los costos totales de la organización, mientras que en las de servicios, dicho costo puede llegar a alcanzar entre el 75% y el 80% del total de los costos organizacionales.

b) Toda organización trata de atraer y retener a las personas que necesita para conseguir sus objetivos estratégicos; esto es, trata de atraer y retener a las personas con las competencias más adecuadas, en función de las exigencias que plantean los distintos trabajos que es preciso llevar a cabo en la organización. Aquí se encuentra, con lo que se podría denominar problemática externa del tema salarial, y que se puede plantear en forma de pregunta como: ¿qué salarios se debe ofrecer a los distintos empleados para que aquellos que necesita la organización quieran ingresar en la misma y quedarse en ella?.

Ahora bien, lo que se desea es que esos empleados que han ingresado en la organización lleven a cabo sus funciones y tareas, y asuman sus responsabilidades, de la forma más eficaz, eficiente y segura; esto es, no sólo se quiere que estos empleados se queden en la empresa (retenerlos), sino que también, como se acaba de decir, se desea que trabajen con un máximo de eficacia, eficiencia y seguridad; en definitiva, se está hablando de motivar a los empleados. De esta forma, se ha llegado a la problemática interna de los salarios que, también se podría

plantear en forma de pregunta: ¿cómo se debe distribuir el dinero del que dispone la organización para el salario de los empleados, para que éstos estén motivados y satisfechos, de forma que se esfuercen por trabajar con eficacia, eficiencia y seguridad?

a) Externa. Es el aspecto que, habitualmente, se denomina equidad externa y que se refiere a la posición que se desea que ocupen, los salarios de la organización, en relación a la escala de lo que pagan las empresas del sector. Este problema, aparentemente simple, se complica cuando se pone en relación con el coste que puede suponer, para la organización, pagar determinados salarios en función de los empleados que necesita y que puede no ser asumible por la empresa a causa de su situación financiera.

b) Interna. Es el aspecto de los salarios que se refiere su equidad interna. Se está hablando, por tanto, de justicia distributiva, ya que la equidad interna se refiere a la forma en que se distribuye el fondo de salarios de la organización entre todos los empleados.

En este caso, se presenta un problema que, aparentemente, es relativamente sencillo de resolver desde el punto de vista técnico; sin embargo, también plantea cuestiones conflictivas. Aunque desde el punto de vista objetivo puede parecer justa la diferencia existente entre los salarios de dos empleados, ¿ellos la percibirán también como justa? En definitiva, no se habla sólo de aspectos objetivos, sino, también, de percepciones subjetivas de los empleados, independientemente de la equidad objetiva de las decisiones que se tomen. (Pereda y Berrocal).

Con la administración científica, se implantó el concepto del homo economicus: esto es, el hombre económico. Según ese concepto, toda persona es concebida como profundamente influenciada por las recompensas salariales, económicas y materiales. En otros términos, el hombre busca el trabajo no porque le guste, sino como un medio de ganar la vida a través del salario que el trabajo le proporciona. El hombre está exclusivamente motivado a trabajar por el miedo al hambre y por la necesidad de dinero para vivir. Así las recompensas salariales y los

premios de producción (y el salario basado en la producción) influyen profundamente en los esfuerzos individuales, en el trabajo, haciendo que el trabajador desarrolle el máximo de producción de que sea físicamente capaz de alcanzar para obtener una mayor ganancia.

Los principales partidarios de la administración científica, creían que, una vez seleccionado científicamente el trabajador desde el punto de vista físico, enseñado el mejor método de trabajo y condicionada su remuneración a la eficiencia, el trabajador producirá el máximo de que fuese capaz físicamente. Así se buscó relacionar lo más pronto posible, el pago del trabajador con su producción, a través de la remuneración con la producción y de los planes de incentivos salariales. Esa estrecha visión de la naturaleza humana del hombre económico no se limitaba a ver al hombre como un empleado por dinero; peor aún, veía en el operario de la época, a un individuo limitado y mezquino, prejuiciado y culpable de la holgazanería y del desperdicio de las empresas que debería ser controlado continuamente mediante el trabajo previamente racionalizado de tiempo-patrón. (Alonso y Ocegueda, 2006).

Por compensaciones a los empleados se entienden todas las formas de pagos o recompensas destinadas a los empleados y que se derivan de su empleo, y tienen dos componentes básicos. Por una parte, los pagos monetarios directos, en forma de sueldos, salarios, incentivos, bonos y comisiones y, por la otra, los pagos indirectos en forma de beneficios económicos, como los seguros y las vacaciones pagadas por el empleador. A su vez hay dos vías esenciales para efectuar pagos monetarios directos a los empleados; sobre aumento de tiempo y sobre resultados. Casi todos los empleados siguen percibiendo una retribución basada, de manera principal, en el tiempo que invierten en su trabajo. Por ejemplo, los obreros por lo normal reciben salarios por hora o día: esto se conoce como jornada. Otros empleados en especial los administradores, los profesionales y, con frecuencia, las secretarias y las oficinistas son asalariados. Estos perciben una compensación basada

en un plazo más largo (una semana, mes o año) y no por hora o día. La segunda es pagar por cumplimiento.

Al abordar el tema de recompensa, existe una serie de teorías que sustentan la necesidad imperante para mejorar la satisfacción del mismo trabajador para mejorar su rendimiento y productividad en las empresas de sus dependencias; entre ellos se destacan:

### **Teoría de la equidad**

Según esta teoría, la principal fuerza motivadora es la lucha por lo que se considera justo. Trata de explicar las relaciones entre los individuos y los grupos, y los efectos que puede tener la desigualdad percibida. Adams (1963-1965) al diseñar esta teoría afirma que las personas tienden a juzgar la justicia al comparar sus insumos y contribuciones en el empleo, con las recompensas que reciben, y además, con el de otras personas dentro de su empresa y en la sociedad (Davis y Newstrom, 1994). Existen evidencias para concluir que los empleados comparan con los demás lo que entregan y lo que reciben en su puesto, y que las desigualdades pueden influir en el esfuerzo que le dedican (Robbins, 1998). El insumo es el valor que contribuye al puesto, como la educación, experiencia, habilidades, esfuerzo, horas trabajadas, herramientas, equipo utilizado. Si la relación insumos-resultados de un empleado es comparable con los resultados obtenidos por otras personas, se percibe equidad; de lo contrario se percibirá un estado de desigualdad. (Wexley, Yuki, 1990).

Las desigualdades en los centros laborales pueden revelar la causa de los problemas de motivación; de modo que el gerente podrá luego tratar de reducir las desigualdades. (Gordon, 1997). Investigaciones recientes confirman la tesis de la equidad: la motivación de los empleados está relacionado con la recepción de recompensas tanto absolutas como relativas. Cuando el empleado percibe una inequidad, actúa para corregir dicha situación. (Robbins, 1998).

## **Teoría de la expectativa de Vroom**

La teoría de las expectativas busca explicar las diferencias entre los individuos y las situaciones que tienen implicancias significativas para los administradores (Stoner, 1994).

Expectativas, resultados y comportamiento en el trabajo; este modelo se basa en cuatro supuestos: 1) el comportamiento depende de una combinación de fuerzas en los individuos y en el ambiente; 2) las personas toman decisiones conscientes sobre su comportamiento; 3) las personas tienen distintas necesidades, deseos y metas; 4) las personas escogen entre varias opciones de comportamientos.

Expectativa de esfuerzo-desempeño, las expectativas de la gente acerca de qué tan difícil será el desempeño exitoso afectarán sus decisiones en relación al desempeño. Ante la posibilidad de escoger, el individuo tiende a elegir el nivel de desempeño que parece tener mejor oportunidad de lograr un resultado que le permita valorarse frente a sí mismo y a los demás. Estos componentes llevan a plantear tres preguntas: «¿si realizó tal cosa, cuál será el resultado?», «¿el resultado vale la pena?» y «¿qué oportunidades tengo de lograr un resultado que valga la pena para mí?». Las respuestas a estas preguntas del individuo dependerán en cierta medida de los tipos de resultados esperados. El valor de la recompensa esperada para el individuo 1) se combina con su percepción del esfuerzo que requiere obtener la recompensa y la probabilidad de conseguirla, 2) para producir cierto grado de esfuerzo, 3) este esfuerzo se combina con las capacidades y rasgos del individuo, 4) y con la forma en que realiza la actividad, 5) para producir un nivel específico del desempeño, 6) el grado resultante de desempeño conduce a recompensas intrínsecas (o, acaso, a consecuencias negativas, si es menor que el esperado), los cuales son inherentes a la realización de la actividad, y quizá a las recompensas extrínsecas. 7) El empleado tiene sus propias ideas sobre la equidad del conjunto total de recompensas recibidas, 8) que al medirse con las que realmente le otorgan produce el nivel de satisfacción que siente, 9) su experiencia se aplicará después a sus evaluaciones

futuras de los valores de las recompensas concedidas a otra realización posterior de la actividad.

### Teoría de la fijación de metas

La hipótesis fundamental de esta teoría es la siguiente: «el desempeño de los individuos es mayor cuando existen metas concretas, que cuando estas no existen». (Davis y Newstrom, 1991). En esta teoría se destacan elementos como:

Aceptación de la Meta; las metas eficientes no sólo deben ser entendidas sino también aceptadas; los funcionarios deben explicar el propósito que tiene para la organización cada una de ellas.

Especificidad; las metas deben ser específicas, claras y susceptibles de medir para que los trabajadores sepan cuándo se alcanzan, ello permite saber qué buscan y la posibilidad de medir su propio progreso.

Retroalimentación; luego de la participación de los empleados en la fijación de metas, necesitarán información de retroalimentación para evaluar su desempeño. En caso contrario, estarían «trabajando en la oscuridad».

Las personas con alta motivación de logro, tendrán mejor desempeño ante metas concretas y difíciles, por su capacidad y confianza en sí mismas (Nash, 1988). La aceptación de metas también influye en el grado de dificultad que éstas pueden tener. (Gordon, 1997). Como conclusión general, existen evidencias sustanciales de que las intenciones articuladas en términos de metas son una fuerza motivadora poderosa (Robbins, 1998).

### **Teoría de refuerzo**

Esta teoría sostiene que, el administrador motiva a los empleados alentando comportamientos deseados y desalentando los no deseados. Se debe aprender a recompensar (reforzar) la productividad, el alto desempeño, la creatividad, la mejor calidad y el compromiso y desalentar el ausentismo, la baja del desempeño e ineficiencia. Algunos refuerzos

pueden ser: trabajos desafiantes, el dinero, elogios, reconocimiento y progreso profesional (Nash, 1988, Gordon, 1997).

Alguien impuntual, se le puede motivar para llegar a tiempo (cambio de conducta) si el supervisor lo felicita cada vez que llega a tiempo (un cambio de consecuencias), en lugar de alzar los hombros (Stoner, 1994). De los tipos de reforzamiento, el reforzamiento positivo es el más poderoso. Hamner (1974) describe nueve pasos requeridos para reforzar un comportamiento deseado de un trabajador: 1. Elegir recompensas estables y de importancia para el individuo. 2. Hacer que la recompensa dependa completamente del comportamiento deseado. 3. Desarrollar estrategias para que el trabajador se aproxime paulatinamente al comportamiento deseado. 4. Ofrecer recompensas diferentes, según el desempeño logrado. 5. Informar al personal sobre el comportamiento que se desea reforzar. 6. Informar al empleado aquello que no está haciendo bien. 7. No sancionar un comportamiento frente a otros empleados. 8. No otorgar recompensas excesivas ni insuficientes y 9. Cuando el gerente no responde de acuerdo a lo esperado, también se produce un efecto de refuerzo (Nash, 1988).

### **Satisfacción laboral**

Es incuestionable que en el transcurrir de los procesos para la satisfacción de las necesidades humanas no es fácil, debido a que siempre no se satisfacen, de hecho, lo que se logra en gran parte es la insatisfacción. Por lo tanto, solamente la satisfacción de las necesidades es la que tiende a llevar a un cambio positivo en las personas (Calva, 2009).

Asimismo, las personas buscan de una u otra forma (recurso o fuente) a su alcance para sentirse satisfechos. Así es como la satisfacción de las necesidades de información puede ser la meta de los individuos que tienen esta necesidad. En este contexto se entiende la satisfacción como la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. Nuestra sensación de estar satisfecho, la reducimos, por tanto, a lo que nos es grato, próspero o bien

nos conduce a sentirnos complacidos o simplemente contentos (Calva, 2009).

De igual manera la satisfacción tiene alta calificación, el modelo prevé que el rendimiento y la satisfacción serán afectados positivamente de acuerdo a factores que intervienen. (Robbins, 1994).

### **Determinantes de la satisfacción laboral**

Las evidencias indican que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son un trabajo estimulante, recompensas justas, adecuadas condiciones de trabajo y compañeros cooperadores. Los trabajadores prefieren puestos que brinden las oportunidades de aplicar sus habilidades y ofrezcan una pluralidad de tareas, libertad y retroalimentación sobre la calidad del trabajo realizado, características que genera estímulos intelectuales. (Robbins, 1998). El contexto o situación en que el empleado realiza sus tareas influye profundamente en la satisfacción personal. Si se rediseña el puesto, es posible mejorar la satisfacción y la productividad del empleado. En la satisfacción influye el sexo, la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y la antigüedad en el trabajo. (Shultz, 1990).

### **Satisfacción y productividad**

Pocos temas han cautivado tanto interés como los estudios de la interrelación entre satisfacción y productividad. (Robbins, 1998). Se entiende la productividad como medida de la eficiencia del sistema de operaciones de la organización es un indicador de eficiencia y competitividad de la organización (Stoner, 1994). Las primeras teorías de la relación entre satisfacción y rendimiento quedan resumidas, en la aseveración de que un trabajador satisfecho es un trabajador productivo. (Robbins Stephen, 1993,1998). En contraposición a las afirmaciones anteriores, Pinilla (1982) satisfacción es la actitud general que adopta un trabajador en relación a su trabajo, cuando se ha podido resolver las necesidades fundamentales y se tiene conciencia de ello, en ese sentido, los trabajadores necesitan respeto y trato digno”.

### **Mejoría de la satisfacción laboral**

Cuando un trabajador se encuentra insatisfecho, el primer paso para mejorar la insatisfacción es determinar primero las razones que lo han llevado a ese estado. Podría haber múltiples causas, como por ejemplo una pobre supervisión, deficientes condiciones de trabajo, carencia de seguridad laboral, compensación que dista del mercado, escasas oportunidades de ascenso, conflictos interpersonales y en general falta de oportunidades. (Maier, 1975). No obstante, si el problema comprende a otros trabajadores o la solución requiere de cambios radicales, el jefe inmediato puede hacer recomendaciones de cómo tratar el problema después de hacer el diagnóstico inicial. (Wexley y Yuki, 1990).

La conducta de abandono y negligencia abarca las variables rendimiento: productividad, ausentismo y rotación. Sin embargo, este modelo amplía la respuesta de los empleados e incluye expresión y lealtad. (Robbins, 1993).

### **Manifestación de insatisfacción de los empleados**

Los trabajadores manifiestan su insatisfacción de varias maneras. Podrían quejarse, insubordinarse, tomar bienes de la empresa o evadir parte de sus responsabilidades, en ello se destaca:

Los recursos para enfrentar la insatisfacción; es cuando ya ha sido determinada la fuente de insatisfacción, puede utilizarse una variedad de alternativas para enfrentar el problema. Uno de ellos, es hacer cambios en las condiciones de trabajo, la supervisión, la compensación o el diseño del puesto, dependiendo del factor que genere la insatisfacción del empleado. Un segundo enfoque es transferir a los empleados a otros puestos. Un tercer enfoque involucra tratar de cambiar la percepción del empleado insatisfecho. (Wexley y Yuki, 1990).

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **Problema general**

¿Cuál es la relación entre las recompensas con la satisfacción laboral en los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la superintendencia de banca, seguros y AFP, del distrito de Tarapoto?

##### **Problema específico**

¿Cuál es el nivel de recompensas en los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, del distrito de Tarapoto?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, del distrito de Tarapoto?

#### **1.5. Justificación del estudio**

##### **Conveniencia**

El estudio tiene relevancia social en el sentido que los trabajadores de las entidades financieras puedan ofertar los mejores servicios financieros a la ciudadanía, con ello poder realizar su proyectos personales, familiares y empresariales; donde es necesario contar con trabajadores satisfechos con lo que realizan y al mismo tiempo que tengan recompensas adecuadas por el trabajo que realizan y que genere una mejor imagen institucional.

##### **Relevancia social**

Con los resultados obtenidos en el estudio es generar cambios en los gestores y tomadores de decisiones en las entidades financieras para generar sensibilidad y reflexión; con ello implementar acciones de mejoras para obtener trabajadores satisfechos y brinden una atención de calidad a los ciudadanos.

### **Valor teórico**

Permitió aportar con conocimientos sobre tan importante tema, por cuanto existen diversas teorías que tratan de explicar la relación satisfacción laboral con productividad; por lo tanto se recogió los mejores planteamientos de cada teoría para explicar la relación existente entre la variable dependiente e independiente del presente trabajo de investigación.

### **Implicancia práctica**

Sirvió de base en el diseño de estrategias tendientes a mejorar la actitud de los trabajadores de las entidades financieras reguladas y Supervisadas del distrito de Tarapoto; las que apuntan a potenciar la eficacia, eficiencia, diferenciación, innovación y mejor adaptación al puesto de trabajo de los empleados y al logro de las metas y la visión institucional.

### **Utilidad metodológica**

Contribuyó con la metodología de análisis y síntesis, en base a la información recogida de los propios trabajadores de los diferentes puestos y niveles de las entidades financieras reguladas y supervisadas del distrito de Tarapoto.

## **1.6. Hipótesis.**

### **Hipótesis general**

Hi: Existe relación significativa entre las recompensas con la satisfacción laboral en los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la superintendencia de banca, seguros y AFP, del distrito de Tarapoto.

### **Hipótesis específicas**

H1: Las recompensas en los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del distrito de Tarapoto, es de nivel medio.

H2: La satisfacción laboral en los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del distrito de Tarapoto, es de nivel medio.

### **1.7. Objetivo**

#### **Objetivo general**

Establecer la relación de las recompensas con la satisfacción laboral en los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la superintendencia de banca, seguros y AFP, del distrito de Tarapoto.

#### **Objetivo específico**

Determinar el nivel de recompensas en los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, del distrito de Tarapoto.

Identificar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, del distrito de Tarapoto.

## II. METODO

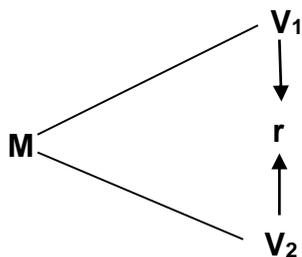
### 2.1. Tipo de investigación

El estudio de investigación es de tipo No Experimental, debido que para su desarrollo no se alterará las variables abordadas con el propósito de lograr resultados fidedignos. Por otro lado, en base a la observación se podrá determinar el comportamiento y sus características dentro de su ambiente natural (Hernández, 2010)

### 2.1. Diseño de investigación

La investigación utilizará el diseño correlacional, porque el estudio busca identificar el impacto entre dos variables, en la misma unidad de investigación o sujetos de estudio (Hernández, 2010).

**Esquema:**



Donde:

M = Muestra

V<sub>1</sub> = Recompensas

V<sub>2</sub> = Satisfacción

r = Relación entre las recompensas con la satisfacción laboral en los trabajadores.

### 2.2. Variables y operacionalización

#### Variables

Variable I:       Recompensas

Variable II:       Satisfacción laboral

## Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
Satisfacción laboral	Satisfacción es la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria (Calva, 2009).	Grado hasta el cual los miembros de una organización de trabajo pueden satisfacer sus necesidades personales más importantes mediante las experiencias organizacionales, para ello se aplicó un cuestionario para identificar el nivel de satisfacción que tienen los trabajadores.	Diseño del trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participación</li> <li>- Políticas</li> <li>- Autonomía</li> <li>- Medios técnicos y materiales</li> <li>- Asesoramiento</li> <li>- Plan de trabajo</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Muy alto</li> <li>2. Alto</li> <li>3. Medio</li> <li>4. Bajo</li> <li>5. Muy Bajo</li> </ol>
			Realización personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivador</li> <li>- Trabajo adecuado</li> </ul>	
			Oportunidad de desarrollo futuro.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nuevas habilidades</li> <li>- Actualización</li> <li>- Participación</li> <li>- Trabajo especializado</li> </ul>	
			Relaciones sociales y tiempo libre.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suficiente tiempo</li> <li>- Buenas relaciones</li> <li>- Tiempo libre</li> <li>- Trabajo flexible</li> </ul>	
Recompensas	Recompensa es una retribución, premio o reconocimiento por los servicios de alguien. En tanto, la remuneración no sólo busca recompensar a las personas, sino hacerles más fácil la vida. La oferta de beneficios son regalías y ventajas concedidas por las organizaciones a sus empleados como pago adicional a los salarios. (Rosas, 2013).	Para determinar el nivel de recompensa en los trabajadores de las entidades financieras se recabo información mediante la aplicación de cuestionario, los mismos que fueron medidos en niveles para determinar porcentualmente y luego ser explicado.	Reconocimiento del propio desempeño laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apreciación</li> <li>- Reconocimiento</li> <li>- Rendimiento laboral</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Muy alto</li> <li>2. Alto</li> <li>3. Medio</li> <li>4. Bajo</li> <li>5. Muy Bajo</li> </ol>
			Valoración social del trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prestigio y status</li> <li>- Sensación</li> <li>- Valoración</li> <li>- Familia</li> </ul>	
			Interés y expectativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fijación de metas.</li> <li>- Autoconfianza.</li> <li>- Pertinencia.</li> <li>- Honestidad.</li> <li>- Autonomía.</li> </ul>	
			Oportunidades de promoción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avance</li> <li>- Superiores</li> <li>- Promoción</li> </ul>	
			Estabilidad laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprendizaje</li> <li>- Ascenso</li> <li>- Metas</li> <li>- Habilidades</li> <li>- Adecuación</li> <li>- Actuación</li> <li>- Independencia</li> <li>- Resultados</li> <li>- Renovación</li> </ul>	

## 2.3. Población y muestra

### Población

La población de estudio fue de 443 trabajadores existentes al mes de setiembre de 2014, distribuidos en 14 entidades financieras, tal como se muestra en la tabla siguiente:

**Tabla N° 1:** Distribución de la población de trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la SBS de la ciudad de Tarapoto, 2014

ENTIDAD FINANCIERA	NÚMERO DE TRABAJADORES
BBVA CONTINENTAL	30
BCP	59
SCOTIABANK	17
BANBIF	5
MI BANCO	56
AGROBANCO	21
INTERBANK	18
CMAC PIURA	61
CMAC TRUJILLO	30
CMAC MAYNAS	28
CMAC PAITA	28
CREDISCOTIA	33
EDYFICAR	38
FINANCIERA CONFIANZA	19
<b>TOTAL</b>	<b>443</b>

Fuente: SBS Región San Martín

### Muestra:

Al tener una población finita, donde fue necesario determinar el tamaño de la muestra, se desarrolló la siguiente fórmula:

$$n \geq \frac{Z_{\alpha/2}^2 Npq}{e^2(N-1) + Z_{\alpha/2}^2 pq}$$

Dónde:

$\alpha$  = Representa el nivel de significancia estadística o probabilidad de cometer error de tipo I (probabilidad de rechazar una hipótesis nula)

cuando ésta sea verdadera) y es asignado a priori por el investigador, es  $\alpha = 0.05$ .

$Z_{\alpha/2}$  = Representa el punto crítico de la distribución normal estandarizada

para un determinado valor de  $\alpha$  . Entonces,  $Z_{0.025} = \pm 1.96$  .

$N$  = Tamaño de la población es de 443 trabajadores

$p$  = Representa la probabilidad de éxito, siendo  $p = 0.9$  (tomando en consideración la probabilidad con la cual se obtiene la máxima variabilidad, ya que, no se cuenta con información previa).

$q = 1 - p$  = Representa la probabilidad de fracaso, es de  $q \equiv 1 - 0.9 \Rightarrow q = 0.1$

$e$  = Representa el margen de error permisible, es la distancia existente entre el estadígrafo y el verdadero parámetro, se consideró el 0.05.

**Reemplazando:**

$$n \geq \frac{(\pm 1.96)^2 (443)(0.90)(0.10)}{(0.05)^2 (443 - 1) + (\pm 1.96)^2 (0.90)(0.10)} \Rightarrow n \geq 106 \text{ trabajadores.}$$

La muestra del estudio corresponde a 106 trabajadores

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica e instrumento**

La técnica e instrumento, fue el cuestionario para la recolección de datos, los mismos que permitieron conocer la relación entre las recompensas y la satisfacción laboral de los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la SBS de la ciudad de Tarapoto.

### **Recolección de datos**

La recolección de datos, se realizó previo consentimiento de los trabajadores de las entidades financieras durante el periodo de estudio. Luego de la recolección de datos se procesó para tener la información respectiva para el estudio.

### **Validación y confiabilidad del instrumento**

La validación del instrumento se obtuvo a través del juicio de expertos, actividad que se revisará todas las fases del proceso de la investigación.

En cuanto a la confiabilidad se aplicó la Escala Alfa de Cronbach para dar confiabilidad al instrumento, para ello obtuvo un valor mayor a 0.70, para indicar que los instrumentos son confiables, donde el estudio tuvo un Alfa de Cronbach de 0.956.

### **2.5. Método de análisis de datos**

Los datos serán procesados y analizados por medios electrónicos, clasificados y sistematizados de acuerdo a las unidades de análisis correspondientes, respecto a sus variables, a través de Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS V22.

Asimismo, se emplearán tablas y gráficos para mostrar los hallazgos del estudio. Además, se empleará el modelo lineal de correlación de Pearson y el coeficiente de determinación; todo ello a un 95% de confianza para determinar la relación entre las variables estudiadas.

### III. RESULTADOS

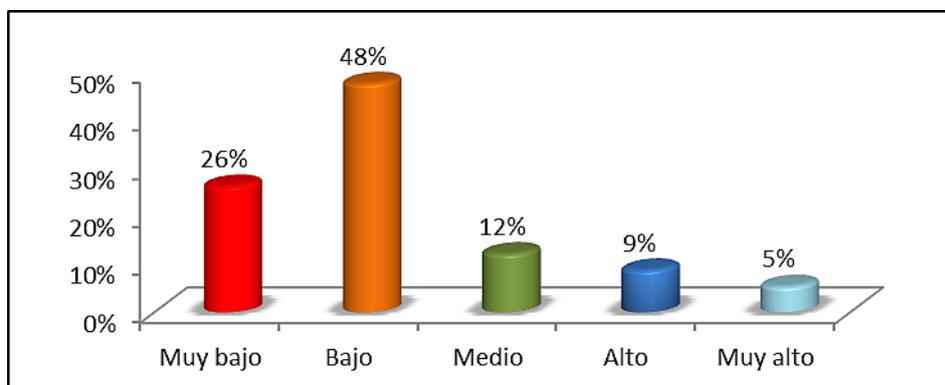
#### 3.1. Nivel de recompensas en los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, del distrito de Tarapoto.

**Tabla N° 01:** Nivel de recompensas en los trabajadores de las entidades financieras.

Escala	Puntaje	N° Trabajadores	% Trabajadores
Muy bajo	42 a 75	28	26%
Bajo	76 a 109	51	48%
Medio	110 a 143	13	12%
Alto	144 a 177	10	9%
Muy alto	178 a 210	4	5%
<b>Total</b>		<b>106</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia. Entidades financieras reguladas y supervisadas por la SBS y AFP – Tarapoto.

**Gráfico N° 01:** Nivel de recompensas en los trabajadores de las entidades financieras (%).



Fuente: Tabla N° 01.

**Interpretación:** De la tabla y gráfico N° 01 podemos observar el número y porcentaje de trabajadores de la muestra que se aplicó el cuestionario sobre el nivel de recompensas en los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, del distrito de Tarapoto; 28 trabajadores que representan el 26% percibieron que las recompensas otorgadas son “Muy bajas”, 51 colaboradores que representan el 48%

y donde se encuentra la mayor frecuencia de respuesta indicaron que las recompensas otorgadas fueron “Bajas”, 13 trabajadores (12%) percibieron que fueron regulares o “Medio”; 10 trabajadores (9%) percibieron que las recompensas fueron “Altas” y solo 4 trabajadores que representan el 5% percibieron que las recompensas otorgadas son “Muy altas”.

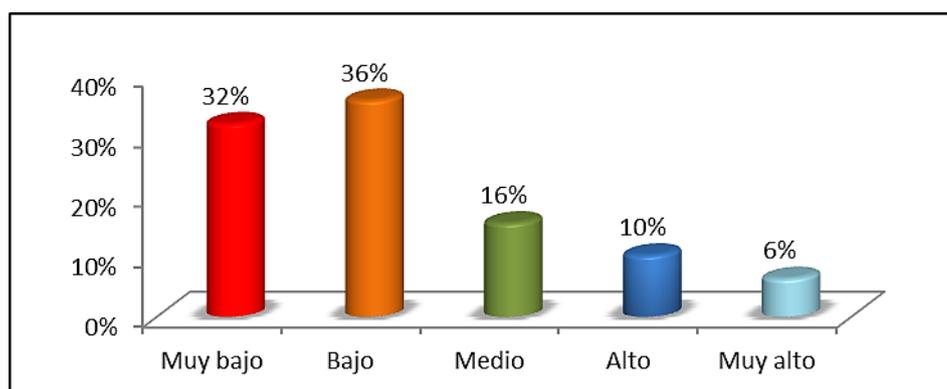
### 3.2 Nivel de satisfacción en los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, del distrito de Tarapoto.

**Tabla N° 02:** Nivel de satisfacción en los trabajadores de las entidades financieras.

Escala	Puntaje	N° Trabajadores	% Trabajadores
Muy bajo	10 a 18	34	32%
Bajo	18 a 26	38	36%
Medio	26 a 34	17	16%
Alto	34 a 42	11	10%
Muy alto	42 a 50	6	6%
<b>Total</b>		<b>106</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia. Entidades financieras reguladas y supervisadas por la SBS y AFP – Tarapoto.

**Gráfico N° 02:** Nivel de satisfacción en los trabajadores de las entidades financieras (%).



Fuente: Tabla N° 02.

**Interpretación:** De la tabla y gráfico N° 02 podemos observar el número y porcentaje de trabajadores de la muestra que se aplicó el cuestionario sobre el nivel de satisfacción en los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, del distrito de Tarapoto; 34 trabajadores que representan el 32% indicaron que su satisfacción es “Muy baja”, 38 colaboradores que representan el 36% y donde se encuentra la mayor frecuencia de respuesta indicaron que su satisfacción por las recompensas adquiridas son “Bajas”, 17 trabajadores (16%) tuvieron una satisfacción regular o “Medio”; 11 trabajadores (10%) tuvieron una satisfacción “Alta” y solo 6 trabajadores que representan el 6% tuvieron una satisfacción por las recompensas otorgadas “Muy altas”.

### **3.3.- Relación entre las recompensas con la satisfacción laboral en los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la superintendencia de banca, seguros y AFP, del distrito de Tarapoto.**

Para el análisis de correlación entre las variables, se usó la prueba de independencia Chí – cuadrado al 95% de confianza; y se plantea la siguiente hipótesis estadística.

Hipótesis Estadística:

Ho: No existe relación significativa entre las recompensas con la satisfacción laboral en los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la superintendencia de banca, seguros y AFP, del distrito de Tarapoto.

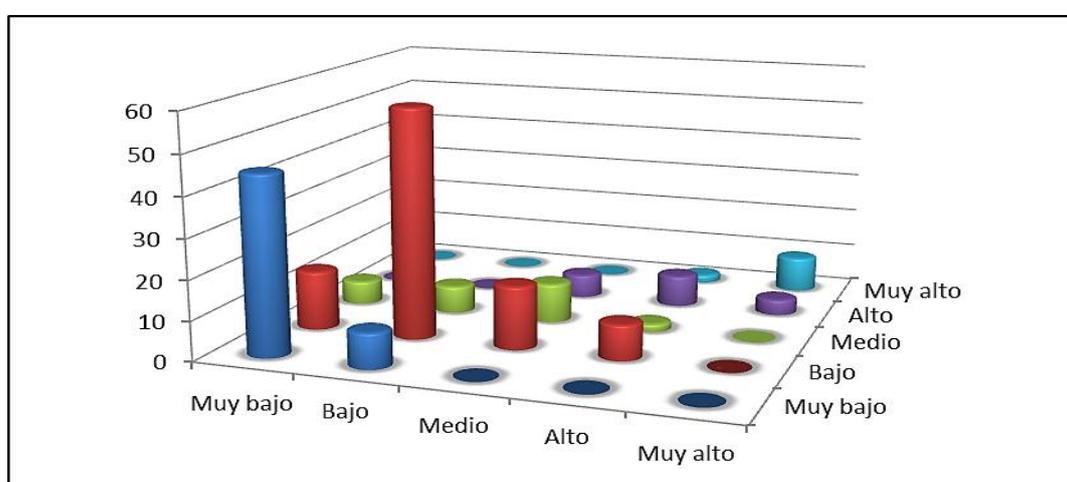
H1: Existe influencia significativa entre las recompensas con la satisfacción laboral en los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la superintendencia de banca, seguros y AFP, del distrito de Tarapoto.

**Tabla 03:** Tabla de contingencia entre las variables.

Recompensa	Satisfacción					Total
	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	
Muy bajo	21	7	0	0	0	28
Bajo	9	26	11	5	0	51
Medio	4	5	3	1	0	13
Alto	0	0	3	4	3	10
Muy alto	0	0	0	1	3	4
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>38</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>106</b>

Fuente: Elaboración propia. Entidades financieras reguladas y supervisadas por la SBS y AFP – Tarapoto.

**Gráfico N° 03:** Cruce de respuestas entre las variables



Fuente: Tabla N° 03.

**Interpretación:** En la tabla y gráfico N° 03, podemos observar el cruce de respuestas de las variables del estudio de investigación, esta tabla de contingencia tiene como objetivo establecer la prueba Chí cuadrado y ver si existe asociación significativa entre las variables de estudio, del cruce de respuestas podemos indicar que cuando existe una baja recompensa también la satisfacción será baja en mayor frecuencia o viceversa.

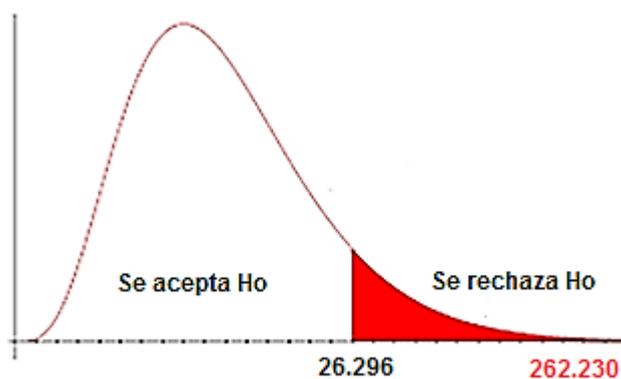
**Tabla 04:** Resultados Chí Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	262,230 <sup>a</sup>	16	.000
Razón de verosimilitudes	209.897	16	.000
Asociación lineal por lineal	123.221	1	.000
N de casos válidos	106		

Fuente: Base de Datos Elaborado por el Autor. SPSS VER. 21

**Interpretación:** Aplicado la prueba de independencia Chi Cuadrado a base de la tabla de contingencia anterior, podemos observar que el resultado Chí Cuadrado de Pearson es: (262.230), mayor al Chí tabular con 16 grados de libertad (26.296), lo que indica que las variables son dependientes y por lo tanto existe influencia y relación significativa entre ellas.

**Gráfico 04:** Zona De Aceptación Probabilística – Chí Cuadrado



Fuente: Base de Datos Elaborado por el Autor. SPSS VER. 21

**Interpretación:** Como el Chí Cuadrado de Pearson (262.230), es mayor al Chí tabular con 16 grados de libertad (26.296) y se encuentra en el área probabilística de rechazo, rechazamos la hipótesis nula con un 95% de confianza y aceptamos que: Las variables son dependientes y por lo tanto existe relación significativa entre ellas; de ahí que podemos proporcionar la respuesta de la hipótesis planteada que: Existe influencia significativa de las recompensas con la satisfacción laboral en los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la superintendencia de banca, seguros y AFP, del distrito de Tarapoto.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Entre sus principales resultados el estudio destaca la existencia de relación significativa entre las recompensas y la satisfacción laboral en los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la superintendencia de banca, seguros y AFP, del distrito de Tarapoto; con un Chí Cuadrado de Pearson de (262.230), que es mayor al Chí tabular con 16 grados de libertad (26.296), indicando que las variables son dependientes.

Al contrastar con el estudio de Alvitez, F. & Ramírez, M. (2013) en su estudio denominado relación entre el programa de compensación e incentivos y la motivación en los empleados de la empresa del grupo Almer, en la ciudad de Trujillo. El estudio concluye que existe una relación directa e influyente entre el Programa de Compensación e Incentivos y la Motivación de los Trabajadores.

Por lo tanto, se infiere que las recompensas que proporcionan las entidades no solamente financieras tiene repercusiones positivas para la institución, como el cumplimiento de los objetivos, alcance de metas y entrega de productos esperados. Es así, que las recompensas influyen en la satisfacción del trabajador y de la misma entidad donde laboran.

Asimismo, el estudio muestra el nivel de satisfacción de los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, del distrito de Tarapoto, donde un 32% de trabajadores tiene una satisfacción “Muy baja”, 36% de trabajadores indicaron un nivel de satisfacción “Baja” y solo 6% de trabajadores tuvieron una satisfacción por las recompensas otorgadas “Muy altas”; estos resultados muestran la insatisfacción que tienen los trabajadores frente a las recompensas recibidas por las entidades financieras.

Al contrastar con los estudios de García, C.S. & Rojas, E. N (2015) titulado Capacidad organizacional y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores del PEHCBM. Donde concluye que los trabajadores también se encuentran insatisfechos en un 50.98% y muestran un 49% de capacidad

organizacional de los colaboradores del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, a pesar de tener una capacidad organizacional deficiente se relaciona de manera alta con la satisfacción laboral de los trabajadores.

En relación al estudio de Alarcón, G. M. & Sinarahua, R. A (2015) en su tesis denominado satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con la calidad del cuidado al usuario en el servicio de medicina en los Hospitales II-2 MINSA y ESSALUD, donde el estudio concluye que en el Hospital ESSALUD; el 83,5% de las enfermeras presentó satisfacción laboral media y en el hospital MINSA el 57,1% presentó satisfacción laboral media; donde muestra que en ambas instituciones prestadoras de salud la satisfacción laboral es media y con tendencia a baja.

En referencia a los resultados de los estudios comparados se infiere que la satisfacción depende de otros factores como la recompensa en el caso del estudio, en el estudio de García, C.S. & Rojas, E. N es la capacidad organizacional para generar una satisfacción en los trabajadores de la institución. A ello se agrega que la satisfacción se evalúa en diferentes sectores como es el caso del sector salud, en el estudio Alarcón, G. M. & Sinarahua, R. A quienes muestra que la satisfacción es de nivel medio.

El estudio también muestra el nivel de recompensas en los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, del distrito de Tarapoto, donde un 26% trabajadores percibieron un nivel de recompensas "Muy bajas", 48% de trabajadores indicaron que las recompensas son "Bajas" y solo 5% de trabajadores percibieron que las recompensas otorgadas son "Muy altas"; en base a los resultados el nivel de recompensa es bajo. No obstante, a pesar de tener un nivel bajo es un factor determinante en la satisfacción.

Al comparar con los estudios de Salazar, A., Girón, L., Solano, M. & Torres, S. (2012) en la tesis denominada satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en Tres Municipalidades Distritales de la región Lima, donde concluye que no existen diferencias significativas en el nivel medio de

satisfacción laboral, pero si por condición laboral respecto al nivel de satisfacción, según los diversos factores.

En tanto, existen diversos factores como la recompensa, clima organizacional, desempeño entre otros, son los que se relacionan o generan determinados cambios en los trabajadores que es reflejado en la satisfacción laboral, siendo este elemento indispensable para las distintas organizaciones para desarrollarse de acuerdo a su requerimiento de la demanda y circunstancia.

## V. CONCLUSIONES

- 5.1. Existe relación significativa entre las recompensas y la satisfacción laboral en los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la superintendencia de banca, seguros y AFP, del distrito de Tarapoto; con un Chí Cuadrado de Pearson de (262.230), que es mayor al Chí tabular con 16 grados de libertad (26.296), indicando que las variables son dependientes.
- 5.2. El nivel de recompensas en los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, del distrito de Tarapoto, muestra que el 26% trabajadores percibieron un nivel de recompensas “Muy bajas”, 48% de trabajadores indicaron que las recompensas son “Bajas”, 12% de trabajadores percibieron un nivel “Medio”; 9% de trabajadores percibieron un nivel de recompensas “Altas” y solo 5% de trabajadores percibieron que las recompensas otorgadas son “Muy altas”.
- 5.3. El nivel de satisfacción en los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, del distrito de Tarapoto, muestran que el 32% de trabajadores tiene una satisfacción “Muy baja”, 36% de trabajadores indicaron un nivel de satisfacción “Baja”, 16% de trabajadores mencionaron un nivel de satisfacción “Medio”; 10% de trabajadores indicaron satisfacción “Alta” y solo 6% de trabajadores tuvieron una satisfacción por las recompensas otorgadas “Muy altas”.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1.** A los gerentes de las entidades financieras, implementar políticas de estímulos al talento humano como las recompensas monetarias y no monetarias para asegurar el cumplimiento de metas asignadas y con ello generar trabajadores satisfechos, y comprometidos con la institución.
- 6.2.** A los gerentes de las entidades financieras, promover estrategias para alcanzar un adecuado nivel de recompensas para los trabajadores, el mismo que repercutirá en sus actividades financieras que desarrollan de acuerdo a lo requerido por la gerencia administrativa.
- 6.3.** A los gerentes de las entidades financieras y responsable de talento humano, realizar un diagnóstico incorporando indicadores cuantificables para ser medido periódicamente y determinar el nivel de satisfacción, para luego fortalecer y/o retroalimentar las dimensiones débiles con la finalidad de contar con trabajadores satisfechos capaces de generar un mejor desempeño y productividad que repercutirá en la entidad financiera.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alfaro Salazar, R., Leyton Girón, S., Meza Solano, A., & Sáenz Torres, I. (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades distritales de la región Lima. Lima: CENTRUM Centro de Negocios.
- Alonso Munguía Enrique G. y Ocegueda Melgoza Vicente (2006). Teoría de las Organizaciones. Editorial Umbral.
- Arenas, L. (2011). Causas del clima organizacional en la Gerencia de Prevención y Control de Fraude de BANCARIBE, sucursal centro de Caracas. Caracas: BANCARIBE.
- Avilán, J. (2009). Influencia de la Motivación en el Clima Organizacional del personal administrativo del “Centro Médico Docente El Paso” ubicado al final de la calle Guaicaipuro, Los Teques, Estado Miranda – Venezuela. Miranda: Avance.
- Bass, B. (1988). Psicología de las Organizaciones. México: CECOSA.
- Chíavenato, I. (1994). Administración de Recursos Humanos. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiaventato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. México D.F Mc Graw Hill.
- Davis, K., & Newstrom, D. (1991). Comportamiento humano en el Trabajo. México: Mc Graw Hill.
- Dessler, Gary. (2001). Administración de Personal. México: Prentice Hall Inc.
- Georgopoulos, M., & Jones. (1957). Psicología Social y de las Organizaciones: Motivación, Satisfacción y Moral en las Organizaciones. Valencia-España: Mars Sueca.
- Gil, B. (2011). clima organizacional del área administración de la empresa Atento Venezuela S.A. Mérida: Colegio universitario.

- Gordon, J. (1997). *Comportamiento Organizacional*, 5° Edición. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Graen, G. (1969). Instrumentality theory of work motivation: some experimental results and suggested modifications. New York: *Journal of Applied Psychology Monograph*.
- Leyva, N. (2008). *Motivación y el liderazgo en relación con el clima organizacional de la empresa Motor Industria S.A. de la ciudad de Lima*. Lima: UNTELS.
- Lisbona, A. (2003). *Escala del clima organizacional para la iniciativa y la seguridad psicológica*. Alicante: Universidad de Alicante.
- Nash, M. (1988). *Como Incrementar la Productividad de los Recursos Humanos*. Colombia: Norma.
- Parra Martínez, J. (2011). *Diagnóstico del clima organizacional y su influencia en los trabajadores del distrito sanitario de Andalucía*. Andalucía: Universidad de Murcia.
- Parra, A. (2011). *diagnóstico del clima organizacional y su influencia en los trabajadores del distrito sanitario de Andalucía (España)*. Andalucía: Medicina y seguridad del trabajo.
- Santiago Pereda Marín y Francisca Berrocal Berrocal. *Dirección y Gestión de Recursos Humanos por Competencias*. España: Editorial Universitaria Ramón Areces.
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Ruiz, B. (2001). *influencia del clima organizacional en la satisfacción de los empleados que laboran en el Instituto de Previsión y Asistencia social para el personal del Ministerio de Educación de Venezuela (IPASME)*. Cumaná: Universidad del Norte.
- Schultz, & Duane. (1991). *Psicología Industrial*. México: Me Graw Hill.

Stonner, J., & Freeman, E. (1994). Administración. México: Mc Graw Hill.

Weinert, B. (1985). Manual de Psicología de la Organización. Barcelona: Herder.

Wexley, K., & Yuki, G. (1990). Conducta Organizacional y Psicología del Personal. México: CECSA.

# **ANEXOS**

**Anexo N° 01: Matriz de consistencia**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
<p><b>PREGUNTA GENERAL:</b> ¿Cuál es la relación de las recompensas con la satisfacción laboral en los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la superintendencia de banca, seguros y AFP, del distrito de Tarapoto?</p> <p><b>PREGUNTA ESPECÍFICAS:</b> ¿Cuál es el nivel de recompensas en los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, del distrito de Tarapoto?  ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, del distrito de Tarapoto?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Establecer la relación de las recompensas con la satisfacción laboral en los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la superintendencia de banca, seguros y AFP, del distrito de Tarapoto.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b>  Determinar el nivel de recompensas en los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, del distrito de Tarapoto.  Identificar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, del distrito de Tarapoto.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> Hi: Existe relación significativa entre las recompensas con la satisfacción laboral en los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la superintendencia de banca, seguros y AFP, del distrito de Tarapoto.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b>  H1: Las recompensas en los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del distrito de Tarapoto, es de nivel medio.  H2: La satisfacción laboral en los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del distrito de Tarapoto, es de nivel medio.</p>	<p><b>VARIABLE:</b>  <b>Variable I:</b> Recompensas <b>Variable II:</b> Satisfacción laboral</p>

**Anexo N° 02: Instrumentos de recolección de datos**

**Cuestionario: Satisfacción**

Esta encuesta es ANÓNIMA le pedimos que sea sincero en sus respuestas. Por nuestra parte nos comprometemos a que la información dada tenga un carácter estrictamente confidencial y de uso exclusivamente reservado a fines de investigación.

**Datos Generales:**

Edad: \_\_\_\_\_ Estado Civil: \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_ Grado de Instrucción: \_\_\_\_\_

**Puntuación:**

Muy Bajo = 1      Bajo = 2      Medio = 3      Alto = 4      Muy Alto = 5

N°	ITEMS PLANTEADOS	1	2	3	4	5
1	Me brinda prestigio y status social					
2	Encuentro motivador el trabajo que realizo					
3	Soy apreciado laboralmente por mis colegas					
4	Considero percibir un alto nivel remunerativo					
5	El diseño del puesto de trabajo es participativo					
6	Me permite desarrollar nuevas habilidades					
7	Me permite disponer de suficiente tiempo para mi familia					
8	Tengo la sensación que estoy realizando algo valioso					
9	Mis superiores reconocen la calidad de mis actuaciones en el trabajo					
10	Tengo posibilidades de actualización permanente					
11	Existe reconocimiento económico del rendimiento laboral					
12	Mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo					
13	Las políticas de personal son consistentes e inteligentes					
14	Pienso que mi rendimiento laboral es el adecuado a mis posibilidades					
15	La seguridad social es buena y eficiente					
16	Tengo autonomía en el desarrollo de mis actividades					
17	Mi trabajo es altamente valorado por mis amigos y conocidos					
18	Mi familia se siente orgullosa porque desarrollo este trabajo					
19	Dispongo de suficiente tiempo libre					

20	Cuento con los suficientes medios técnicos y materiales exigidos por el trabajo					
21	Siento que mi trabajo es el adecuado a mis habilidades y talento					
22	Tengo un horario de trabajo flexible					
23	Tengo posibilidad de avanzar de forma rápida y justa					
24	Participo activamente en el establecimiento de objetivos					
25	Cuento con las medidas de seguridad en el trabajo					
26	Cuento con el asesoramiento y ayuda de expertos					
27	Existe un plan de trabajo claro					
28	Participo en programas de perfeccionamiento					
29	Tengo superiores competentes y justos					
30	Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo					
31	Siento que el trabajo es el adecuado para mi					
32	Existe posibilidades de promoción sobre la base del propio rendimiento y habilidades					
33	Existe la posibilidad de ser un experto en determinado tipo de trabajo especializado					
34	Existe la posibilidad de aprender más del trabajo que realizo					
35	Mi trabajo lo realizo mucho mejor siempre en cuando tengo deseos de seguir escalando					
36	Cumplo a tiempo las metas fijadas					
37	Las habilidades que tengo y la actitud de confianza, me sirven para afrontar circunstancias nuevas					
38	Me adecuo rápidamente a los trabajos atípicos					
39	Actuó siempre en el trabajo de acuerdo como pienso y me siento, sin salir de las normas y leyes					
40	Tengo capacidad de tomar decisiones sin intervención ajena					
41	Adquiero alimentos o vestimentas como resultado de mi trabajo					
42	En esta institución me renuevan el contrato inmediatamente					

### Cuestionario: Recompensa

Esta encuesta es ANÓNIMA le pedimos que sea sincero en sus respuestas. Por nuestra parte nos comprometemos a que la información dada tenga un carácter estrictamente confidencial y de uso exclusivamente reservado a fines de investigación.

**Datos Generales:**

Edad: \_\_\_\_\_ Estado Civil: \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_ Grado de Instrucción: \_\_\_\_\_

**Puntuación:**

Muy Bajo = 1      Bajo = 2      Medio = 3      Alto = 4      Muy Alto = 5

N°	Recompensa	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
01	Las entidades financieras utilizan el sistema de recompensas o premios por el trabajo que Usted realizada y lo califica de					
02	Las recompensas por el cumplimiento de metas y otro tipo de resultados en las entidades financieras tienen una calificación de					
03	Considera que las entidades financieras aplican de forma equitativa el sistema de recompensas, por lo tanto lo califica de					
04	Considera que el sistema de recompensas empleado genera alguna rivalidad con los compañeros de su departamento, o con otro departamento de la entidad financiera donde labora					
05	Como empleado está satisfecho con los resultados que obtiene del sistema de recompensas y se merece una calificación de					
06	Considera que dichos sistemas están creados pensando en las necesidades que usted posee y lo califica de					
07	Las recompensas o premios que realizan las entidades financieras lo motiva a desempeñar mejor su cargo, calificando de					
08	En la entidad financiera entregan beneficios por el trabajo bien hecho, lo califica de					
09	Las entidades financieras emplean los castigos, en vez de los premios, en ese sentido lo califica de					
10	El sistema de recompensas existente lo considera					

## Anexo N° 03: Ficha de validación por juicio de expertos

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**Instrumento Motivo de Evaluación:** Guía Análisis Documental - Recompensa

**I. DATOS INFORMATIVOS:**

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado académico	Autores del Instrumento
QUINTANA PUMACHOQUE, Silvestre	UNSM-T	MAGISTER	Br. Waldomero Loja Rodríguez
<b>TÍTULO:</b> "Las recompensas y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del distrito de Tarapoto".			

**INSTRUCCIONES:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN : LISTA DE COTEJO**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				X	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica.				X	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					X
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos.					X
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
METODOLOGIA	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.				X	
<b>Subtotal</b>					20	25
<b>Total</b>		<b>45</b>				

**III. OPINION DE APLICACIÓN:** Este instrumento está listo para aplicarse dado que muestra coherencia y tiene pertinencia entre la misma.

**IV. PROMEDIO DE EVALUACIÓN:** 45

Tarapoto, 21 de julio del 2017

  
 CPCC. MBA Silvestre Quintana Pumachoque  
 N° MATRICULA 1947B

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**Instrumento Motivo de Evaluación:** Guía Análisis Documental – Satisfacción

**I. DATOS INFORMATIVOS:**

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado académico	Autores del Instrumento
QUINTANA PUMACHOQUE, Silvestre	UNSM-T	MAGISTER	Br. Waldomero Loja Rodríguez
<b>TITULO:</b> "Las recompensas y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del distrito de Tarapoto".			

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN : LISTA DE COTEJO**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				X	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica.					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					X
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos.					X
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
METODOLOGIA	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.				X	
<b>Subtotal</b>					16	30
<b>Total</b>		<b>46</b>				

**III. OPINION DE APLICACIÓN:** Este instrumento está listo para aplicarse dado que muestra coherencia y tiene pertinencia entre la misma.

**IV. PROMEDIO DE EVALUACIÓN:** 46

Tarapoto, 21 de julio del 2017

  
 .....  
 CPCC: MBA Silvestre Quintana Pumachoque  
 N° MATRICULA 19478

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**Instrumento Motivo de Evaluación: Guía Análisis Documental – Recompensa**

### I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado académico	Autor del Instrumento
SÁNCHEZ DÁVILA, Keller	UNSM-T/UCV	MAGISTER	Br. Waldomero Loja Rodríguez
TITULO: "Las recompensas y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del distrito de Tarapoto"			

**INSTRUCCIONES:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: LISTA DE COTEJO

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica.					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					X
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos.				X	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
METODOLOGIA	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.				X	
<b>Subtotal</b>					16	30
<b>Total</b>		<b>46</b>				

### III. OPINION DE APLICACIÓN:

Este instrumento está listo para aplicarse dado que muestra coherencia y tiene pertinencia entre la misma.

### IV. PROMEDIO DE EVALUACIÓN: 46

Tarapoto, 20 de julio del 2017

  
 -----  
**Mg. Keller Sánchez Dávila**  
**DOCENTE POS GRADO**

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**Instrumento Motivo de Evaluación: Guía Análisis Documental – Satisfacción**

### I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado académico	Autor del Instrumento
SÁNCHEZ DÁVILA, Keller	UNSM-T/UCV	MAGISTER	Br. Waldomero Loja Rodríguez
TITULO: "Las recompensas y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del distrito de Tarapoto".			

**INSTRUCCIONES:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: LISTA DE COTEJO

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica.					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					X
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos.					X
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
METODOLOGIA	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
<b>Subtotal</b>					12	35
<b>Total</b>		<b>47</b>				

### III. OPINION DE APLICACIÓN:

Este instrumento está listo para aplicarse dado que muestra coherencia y tiene pertinencia entre la misma.

### IV. PROMEDIO DE EVALUACIÓN: 47

Tarapoto, 20 de julio del 2017

  
 -----  
**Mg. Keller Sánchez Dávila**  
**DOCENTE POS GRADO**

## **INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

### I. DATOS GENERALES

Nombres y apellidos del experto: Mg. Alfonso Isuiza Pérez

Institución en la que trabaja /Cargo: Docente de la Escuela de Posgrado de la UCV

Nombre del Instrumento : **Cuestionario de satisfacción**

Autores del instrumento : **Br. Waldomaro Loja Rodríguez**

Muy deficiente (1)    Deficiente (2)    Aceptable (3)    Bueno (4)    Excelente (5)

### II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					x
<b>TOTAL</b>		<b>46</b>				

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento materia de revisión, evidencia suficiente coherencia entre diferentes criterios; por tanto, es pertinente y aplicable. El instrumento está apto para su aplicación.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46 (Excelente)**

  
 .....  
**Mg. Alfonso Isuiza Pérez**  
**CPPe N° 2301119950**

Tarapoto, julio de 2017.

## **INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

### **I. DATOS GENERALES**

Nombres y apellidos del experto: Mg. Alfonso Isuiza Pérez

Institución en la que trabaja /Cargo: Docente de la Escuela de Posgrado de la UCV

Nombre del Instrumento : **Cuestionario de recompensa**

Autores del instrumento : **Br. Waldomaro Loja Rodríguez**

Muy deficiente (1)    Deficiente (2)    Aceptable (3)    Bueno (4)    Excelente (5)

### **II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					x
<b>TOTAL</b>					<b>46</b>	

### **III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

El instrumento materia de revisión, evidencia suficiente coherencia entre diferentes criterios; por tanto, es pertinente y aplicable. El instrumento está apto para su aplicación.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46 (Excelente)**

  
 .....  
**Mg. Alfonso Isuiza Pérez**  
**CPPe N° 2301119950**

Tarapoto, julio de 2017.

#### Anexo N° 04: Índice de confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos para el de Alfa de Cronbach

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Válido</b>	49	98.0
<b>Excluido<sup>a</sup></b>	1	2.0
<b>Total</b>	50	100.0

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

**Tabla 2: Estadísticas de fiabilidad**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados</b>	<b>N° de elementos</b>
0.956	0.958	42

## Anexo N° 5: Constancia institucional

**BBVA** Continental

### **CONSTANCIA**

**EL ADMINISTRADOR DEL BANCO CONTINENTAL OFICINA TARAPOTO, QUE SUSCRIBE.**

**HACE CONSTAR:**

Que, el Econ. **WALDOMERO LOJA RODRIGUEZ**, estudiante de la **Universidad César Vallejo** de la **Escuela de Posgrado de Maestría en Administración de Negocios – MBA**, ha aplicado el Instrumento del Proyecto de Investigación denominado:

**“LAS RECOMPENSAS Y LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS REGULADAS Y SUPERVISADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP DEL DISTRITO DE TARAPOTO”**; llevándose a cabo con toda normalidad contando con el apoyo de esta administración.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Tarapoto, 10 de Diciembre 2015.

  
Mitchell Néstor Garibó Delgado  
Gerente Oficina  
Oficina Tarapoto

## **CONSTANCIA**

**EL GERENTE DE TIENDA DE INTERBANK OFICINA TARAPOTO, QUE SUSCRIBE.**

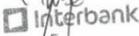
**HACE CONSTAR:**

Que, el Econ. **WALDOMERO LOJA RODRIGUEZ**, estudiante de la **Universidad César Vallejo** de la **Escuela de Posgrado de Maestría en Administración de Negocios – MBA**, ha aplicado el Instrumento del Proyecto de Investigación denominado:

**“LAS RECOMPENSAS Y LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS REGULADAS Y SUPERVISADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP DEL DISTRITO DE TARAPOTO”**; llevándose a cabo con toda normalidad contando con el apoyo de esta gerencia.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Tarapoto, 18 de Noviembre 2015.

  
  
INES ISABEL RUIZ BARDALES  
GERENTE DE TIENDA

## **CONSTANCIA**

**EL ADMINISTRADOR DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO MAYNAS OFICINA TARAPOTO, QUE SUSCRIBE.**

**HACE CONSTAR:**

Que, el Econ. **WALDOMERO LOJA RODRIGUEZ**, estudiante de la **Universidad César Vallejo** de la **Escuela de Posgrado de Maestría en Administración de Negocios – MBA**, ha aplicado el Instrumento del Proyecto de Investigación denominado:

**“LAS RECOMPENSAS Y LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS REGULADAS Y SUPERVISADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP DEL DISTRITO DE TARAPOTO”**; llevándose a cabo con toda normalidad contando con el apoyo de esta administración.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Tarapoto, 24 de Septiembre 2015.



Carlos M. Correa Vasquez  
Jefe de Oficina Tarapoto  
CMAC MAYNAS

**Anexo N° 6: Evidencias fotográficas**



