



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Compensación salarial y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa  
Prestadora de Servicios Moyobamba S.A. 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

AUTOR:

Br. Vásquez Tapullima, Jhan Pieer (ORCID 0000-0001-7416-732X)

ASESOR:

Mg. Alvarez Ríos, Lin (ORCID 0000-0002-0667-1900)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

MOYOBAMBA – PERÚ

2019

## **Dedicatoria**

A Dios, por estar siempre conmigo, por ser mi tutor espiritual y por darme la valentía e sabiduría para culminar esta etapa de mi vida.

A mis queridos padres, por haberme apoyado y confiado en todo momento a lo largo de esta meta.

A la rememoración de mi gran Amigo Renato Correa Rodríguez por una finalidad planteada en conjunto y hoy con la ayuda del todo poderoso se concreta. Un fuerte abrazo a su honrada familia.

A todas aquellas personas que de una u otra forma pusieron su granito de arena para conseguir este sueño.

Jhan Pieer

### **Agradecimiento**

Agradezco a mis progenitores y familiares, porque me brindaron su apoyo tanto moral y económicamente para seguir estudiando y lograr el objetivo esbozado para un futuro mejor y ser orgullo para ellos y de toda la familia.

A la Universidad Cesar Vallejo, porque me está formando como licenciado en administración para un futuro. Del mismo modo a mis queridos educadores en especial al Docente de la asignatura de Proyecto de Investigación (II) de la carrera administración; pues fueron ellos quienes me guiaron para hacer el presente trabajo.

El autor

## Página del jurado

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 11 de 17
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **VASQUEZ TAPULLIMA, JHAN PIEER**, cuyo título es: **"Compensación salarial y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios Moyobamba S.A. 2019"**.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **15(QUINCE)**.

Moyobamba, 11 de diciembre del 2019.

  
.....  
PRESIDENTE  
CLAD N° 09949

  
.....  
Perayra González, Tony Venancio  
Registro de Gestión Pública  
DNI N° 8539926  
SECRETARIO

  
.....  
**Mg. Lin Alvarez Rios**  
CLAD N° 09949  
.....  
VOCAL



Revisó	Vicerrectorado de Investigación/ <b>DEVAC</b> / Responsable del SGC	Aprobó	<b>Rectorado</b>
--------	---	--------	------------------

**NOTA:** Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del

## **Declaratoria de Autenticidad**

Yo **JHAN PIEER VÁSQUEZ TAPULLIMA**, identificado con DNI N° 73691703, estudiante del programa de Administración de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: **“Compensación salarial y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios Moyobamba S. A año 2019”**;

### **Declaro bajo juramento que:**

La tesis es de mi autoría

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

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), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar 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.

Moyobamba, 11 de diciembre de 2019



---

**Jhan Pieer Vásquez Tapullima**  
**DNI: 73691703**

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	ivi
Página del jurado.....	iiv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras.....	vix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>22</b>
2.1 Diseño de investigación.....	22
2.2 Variables, operacionalización.....	22
2.3 Población y muestra.....	25
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	25
2.5 Procedimiento.....	27
2.6 Métodos de análisis de datos.....	27
2.7 Aspectos éticos.....	28
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>29</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>35</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>37</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>38</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>39</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>47</b>
Matriz de consistencia.....	48

Instrumentos de recolección de datos.....	49
Validación de instrumentos... ..	52
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.....	55
Base de datos estadísticos.....	56
Acta de aprobación de originalidad de tesis .....	58
Resultado final de programa Turnitin del trabajo de investigación .....	59
Autorización de publicación de tesis al repositorio.....	60
Autorización de la versión final del trabajo de investigación .....	61

## Índice de tablas

Tabla 1 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar el nivel de significancia entre las variables de estudio.....	33
Tabla N° 2 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar la relación entre la compensación salarial y la satisfacción laboral.....	34

## Índice de figuras

Figura 1 Remuneración Básica.....	29
Figura 2 Incentivos Salariales.....	30
Figura 3 Características Intrínsecas de los Trabajadores.....	31
Figura 4 Disposición Afectiva de los Trabajadores.....	32

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la compensación Salarial y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios Moyobamba S.A año 2019. Se utilizó el método deductivo de tipo no experimental y el diseño de tipo descriptiva correlacional. La población estudiada fue 65 trabajadores de la EPS Moyobamba. Se usó la técnica de la encuesta como instrumento de investigación y para medir cada una de las variables se aplicó un cuestionario. El resultado de la evaluación de la compensación salarial de los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios Moyobamba S.A, nos muestra que un 76% de la población estudiada manifiesta estar absolutamente “indeciso” o “totalmente en desacuerdo” con los montos que perciben; debido a que la gerencia rechaza las negociaciones planteadas por el sindicato y no muestra flexibilidad en cuanto a la compensación, beneficios e incentivos hacia los trabajadores. En la identificación de la satisfacción laboral de los trabajadores, se evidencia que el 70% manifestó estar “totalmente de acuerdo” a las características intrínsecas al trabajo, esto debido a que los colaboradores mantienen un vínculo de amistad y trabajo muy afectuoso por el tiempo de servicios prestados en la entidad. Finalmente, la compensación salarial y la satisfacción laboral presentan una relación lineal positiva muy fuerte ( $r = 0.7690418$ ), mostrando que a mayor compensación salarial mayor será la satisfacción laboral.

**Palabras claves:** *Empresa Prestadora, Compensación, Satisfacción Laboral*

## ABSTRACT

The objective of the investigation was to determine the relationship between the Salary compensation and job satisfaction of the workers from Moyobamba Service Provider Company S.A 2019. The deductive method of non-experimental type and the design of descriptive correlational type was used. The population studied was 65 workers from EPS Moyobamba. The survey technique was used as a research tool and a questionnaire was applied to measure each of the variables. The result of the evaluation of the salary compensation of the workers from Company Provider of Services Moyobamba S.A, shows us that 76% of the studied population declares to be absolutely “undecided” or “totally disagree” with the amounts they receive; because management rejects the negotiations raised by the union and does not show flexibility in terms of compensation, benefits and incentives towards workers. In identifying the job satisfaction of workers, it is evident that 70% said they “totally agree” to the intrinsic characteristics of the work, due to the fact that the employees maintain a bond of friendship and very affectionate work for the time services provided in the entity. Finally, salary compensation and job satisfaction have a very strong positive linear relationship ( $r = 0.7690418$ ), showing that the higher the salary compensation, the greater the job satisfaction.

**Keywords:** *Company Provider, Compensation, Job Satisfaction.*

## I. INTRODUCCIÓN

En países europeos se observa la magnitud que constituye la abundancia de las disposiciones, con la intención de ascender a ser competitivos a todo ras en el ámbito gremial. De tal manera que las entidades administren el recurso humano con éxito con la finalidad de ser productivos, esto viene aunado a un dominio de las maquinarias y el desempeño en la transformación de materias primas; todo ello se relaciona a quemarropa con el caudal más importante de las logísticas, el ser humano, dado que tiene como objeto valer más en tiempos equitativos, cediendo lugar a la extraordinaria administración de importes que corresponde a la fundación entera, logrando así un mejor trayecto competitivo para una mejor interacción global. En ese sentido, un aire de gran consideración en el interior de la dirección globalizada requiere una buena suerte de premiar al genio paternal por su afán y desinterés. En el Perú se observa que la gerencia de abundancia está en ronda de avance, dado que aires como tecnología desfasada, infraestructura inconveniente y sobre todo las políticas no asertivas de negociación de las nivelaciones son los principales aspectos que intervienen en ello. Esta sinceridad se podría ratificar implementado políticas de tantear el dinamismo de los trabajadores sin anteponer el nivel o puesto de labor, a través de retribución fija y juntado a ello notaciones que corresponden a la ejecución de labores asignadas tanto personales como en conjunto.

En la EPS Moyobamba S.A. se observa que la variable compensación no se desarrolla como corresponde. Lo mencionado se refleja en las demandas realizadas por el sindicato de trabajadores que pertenecen al decreto legislativo 728, bajo ley 30555; donde reclaman sus derechos y beneficios por el tiempo de servicios prestados hacia la entidad. Por ello es de vital importancia desarrollar el proyecto de investigación para que a través de los resultados obtenidos se pueda establecer políticas salariales convenientes para mejorar el aspecto humano, emocional y social.

La investigación además comprende el desarrollo de los antecedentes, desde el punto de vista internacional, donde Pablos, M. (2016). En su tesis: *Análisis de satisfacción en el trabajo y estrategias de cambio en los Hospitales públicos de Badajoz y Cáceres*. (Tesis doctoral), Universidad de Extremadura Badajoz. España. Concluyó que: La labor

profesional independientemente, sobre todo en el ámbito hospitalario, se desarrolla en conjunto, el trabajo individual es menos habitual. Los profesionales evidencian que cada vez es más eficaz trabajar en equipo para poder darle bienestar al paciente.

Por otro lado, Salazar, J. (2019). En su artículo científico de investigación titulado: *Desigualdad de ingresos y la empresa: su conceptualización y medición. Monterrey, México*. Concluyó que: La desigualdad reduce el crecimiento empresarial, aumenta los índices de delincuencia y tiene efectos nocivos en la salud. Así mismo la motivación de estudio fue la de medir la desigualdad salarial intra e inter empresarial y empezar a explorar las relaciones de esta con otras variables de interés para la propia empresa y la sociedad.

Según Cerquera, O., Murcia, A. y Arias, C. (2019). En su artículo científico de investigación titulado: *Diferencial salarial por género: un análisis comparativo entre departamentos de la costa atlántica colombiana*. Concluyó que: La existe una brecha salarial por género para el caso de la costa atlántica y para Colombia, en el año 2017. La brecha bruta de las regiones se encuentra por encima de la media nacional en 1,75%; es decir, que une los departamentos de Bolívar, Atlántico y Magdalena la brecha salarial es mayor que la media nacional.

Del mismo modo Carlier, S. y Townsend, P. (2014). En su artículo científico de investigación titulado: *Éxito y satisfacción laboral y personal: Cómo lo perciben mujeres que trabajan en Bogotá (Colombia)*. Concluyó en: La percepción de satisfacción personal y laboral se contraponen con el éxito personal, laboral, cuidado de los hijos y trabajo doméstico, lo cual permite interpretar que la satisfacción en uno de los ámbitos: Lo personal o laboral, se ve afectada al percibir limitación por parte del otro ámbito. Por eso las mujeres pueden estar satisfechas con su vida laboral pero insatisfecha con su vida personal, porque no han podido dedicar tiempo a sus hijos ni al trabajo doméstico.

No obstante, Sánchez, M. y Sánchez, P. (2016). En su artículo científico de investigación titulado: *Factores que determinan satisfacción laboral en España antes y durante la crisis del año 2008*. Concluyó en: La satisfacción en el trabajo contiene múltiples factores que influyen directamente en ellos, a continuación, se detallan los más relevantes:

características personales de cada trabajador, características inherentes al trabajo u organizacionales, factores del entorno, el contexto macroeconómico e incluso el marco político general.

Los autores López, M. y Aguilera, M. (2015). En su artículo científico de investigación titulado: *Construcción del concepto de satisfacción en el trabajo por medio de la percepción del salario en médicos de salud ocupacional*. Revista de economía, Finanzas y Negocios, Vol.5, No.1, 2015, 1-7, México. Concluyó en: El salario en los médicos dedicados a la salud ocupacional presenta un doble componente, tal cual señalan los resultados obtenidos. Una primera aproximación establece la relación de conformidad debido a que el ingreso es suficiente y equitativo para el momento en el cual se hizo la entrevista. El análisis posterior representa inconformidad a consecuencia de los planes a futuro para los cuales el salario devengado es insuficiente.

Según Peñuela, E. (2018). En su artículo científico de investigación titulado: *Compensación en un entorno volátil*. Concluyó en: Tras la participación de 47 empresas de diversos sectores económicos en Venezuela, los entrevistados manifestaron que los principales retos al 2018 eran: retención de personal de alto potencial (98%), atracción de personal con las habilidades, destrezas y competencias requeridas por el negocio (81%) y escases de talento (77%). Los principales retos en materia de compensación y beneficios fueron, además de la retención de talento, controlar los costos laborales (68%) y mejor competitividad salarial (62%) relativamente.

Los autores Sánchez, M. y Sánchez, P. (2018). En su tesis: *determinantes del grado de conformidad en la producción de la madera y el papel: el estudio en España y hallazgos en otros países*. (Tesis de pregrado), Universidad da Coruña, Facultad de Economía Empresa, Departamento de economía, campos de Elviña, A Coruña. España. Concluyo que: un factor que contribuye a una buena satisfacción laboral es el salario, se aplicó el cuestionario con valores de 0 a 10, los grados de satisfacción correspondientes al salario, tenemos una puntuación de 6 a 7 grados, esto presenta un nivel intermedio de puntuación ya que en aquellas fechas la población paso por una crisis económica el cual tuvo como consecuencia que sus salarios se vieran reducidos en aquellos años.

Además; Lacayo, J. (2017). En su tesis: *Los componentes determinantes de satisfacción en el trabajo del personal administrativo y operativo de una Empresa que se dedica a la venta de seguros diversos en Guatemala* (Tesis de Pre-grado), Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Llegó a los siguientes resultados y conclusiones: existen diversos factores que determinan una buena satisfacción laboral; entre ellas tenemos el salario, la higiene, políticas administrativas de seguridad y salud, motivación laboral entre otras; cada una ayuda a que los trabajadores de las áreas operativas y administrativas, reconozcan como influye cada factor en su desempeño laboral.

Según los autores Gonzáles, S. y Figueroa, H. (2017). En su tesis: *Clima en la organización y conformidad de los docentes en Colegio Técnico Microempresarial el Carmen - Colombia, 2016*. (Tesis de posgrado), Universidad Privada Norbert Wiener. Colombia. Concluyó que: la satisfacción docente con respecto a las condiciones de trabajo dentro de la institución educativa no son las más óptimas; ya que no tienes los accesos disponibles para dimensión “Estabilidad Laboral”, “Equipamiento. Por lo tanto, no ayuda a tener a sus docentes satisfechos ni a poder desarrollarse profesionalmente.

En el contexto nacional el autor, Quispe, N. (2015). En su trabajo de investigación intitulado: *Clima en la organización y Satisfacción en el trabajo para el desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015*. (Tesis de pre grado), Universidad José María Arguedas. Andahuaylas. Llegó a los siguientes resultados y conclusiones: Por medio de los valores mostrados en la investigación se logra apreciar que hay relación entre el clima y la satisfacción en la asociación, así mismo nos muestra la actitud de cada trabajador frente a sus ocupaciones en la organización de manera positiva.

Así mismo Alva, J. y Juárez, J. (2014). En su tesis: *Correlación entre los niveles de conformidad y producción de los colaboradores de la Empresa Chimú Agropecuaria S.A. Trujillo 2014*. (Tesis de Pregrado), Universidad Antenor Orrego. Trujillo. Llegó a los siguientes resultados y conclusiones: la satisfacción en el trabajo por medio de los colaboradores muestra ser de nivel medio, debido a que no sienten que son valorados por el trabajo que realizan, el trato con sus superiores no es el más correcto y las capacitaciones

son irregulares. No obstante, existe insatisfacción en los pagos con relación a las responsabilidades designadas.

Según Perea y Castro (2016). En su tesis: *Análisis comparativo entre la satisfacción de docentes en un colegio estatal y privado*. (Tesis de Pregrado), Universidad San Ignacio de Loyola. Lima. Llegó a los siguientes resultados y conclusiones: no se encontró diferencia en el factor de satisfacción laboral en ambas instituciones, por lo tanto, ponemos en evidencia que ambos colegios se encuentran muy insatisfechos. En el caso de los docentes de ambas instituciones presentan el mismo factor de insatisfacción, ya que la sienten que la labor que realizan no es significativa porque no obtienen buenos resultados de su trabajo a causa de que ellos no se sienten realizados como personas.

Del mismo modo Reyes, Y. (2017). En su tesis: *Motivación y satisfacción en el trabajo del personal administrativo en el Cuartel Isaac Rodríguez, Piura*. (Tesis de post-grado), Universidad Nacional De Educación, Lima. Concluyó que: los colaboradores administrativos muestran un nivel de satisfacción laboral alta, poniendo en evidencia, una apropiada orientación y constante esfuerzo e interés por los logros institucionales y personales. Así como una adaptación y conformidad con la labor realizada y las condiciones y procesos organizacionales.

No obstante, Zuasnabar, E. (2018). En su tesis: *Relación del estrés en el trabajo y Satisfacción en el personal docente del nivel secundario de la Provincia de Huancayo*. (Tesis de pregrado), Universidad Continental. Huancayo. Concluyó que: existe una relación inversa entre el estrés laboral y satisfacción en el trabajo de los docentes del nivel secundario. Lo que orienta, a mayor estrés menor es la satisfacción en el trabajo; y a menor nivel de estrés laboral mayor es la satisfacción laboral.

Según Ruiz (2014). En su tesis: *Eficiencia y nivel de satisfacción de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión*. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de Trujillo. Llegó a los siguientes resultados y conclusiones: los docentes tienen 47% de insatisfacción laboral; lo que significa que un número importante de docente tomaran decisiones laborales basadas en problemas de compensación, seguridad o

estabilidad, factores que expresan el mal clima laboral y el poco interés que pone la institución por los docentes.

Con respecto al autor Victorio, E. (2018). En su trabajo de investigación intitulado: *Correlación entre el clima en la organización y satisfacción de los colaboradores en área operacional de las tres principales empresas aseguradoras de Lima 2017*. (Tesis de pregrado), Universidad San Ignacio de Loyola. Lima. Llegó a los siguientes resultados y conclusiones: La variable independiente se vincula significativamente con la satisfacción de los colaboradores operacionales que conforman éstas tres empresas. En este conocimiento, la suscripción similitud de las dos variables permitió asimilar la firmeza y avenencia del medioambiente profesional recibido a través de los asociados de felicidades asegurador ay por lo cual se demostró un grado de satisfacción alto.

De igual manera, Rodríguez, C. (2017). En su trabajo de investigación intitulado: *Nivel de satisfacción en los colaboradores del establecimiento de comida rápida Pizza Hut Chiclayo 2016*. (Tesis de pregrado), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Llego a los siguientes resultados: podemos darnos cuenta que el factor salario influye un poco más de la mitad del personal los cuales se sienten insatisfechos, esto se debe a la desigualdad de sueldos que existe en las diferentes áreas de la empresa.

Según Guillermo (2018). En su trabajo de investigación intitulado: *Satisfacción en el trabajo y rendimiento de los colaboradores en la Municipalidad Provincial De Huaura 2017*. (Tesis de pregrado), Universidad José Faustino Sánchez Carrión. Huacho. Llegó a los siguientes resultados y conclusiones: la variable dependiente se relaciona con la productividad significativamente, en ese sentido la ambientación adecuada de las oficinas y las comodidades mínimas que ofrecen a sus colaboradores ayuda a tener una productividad alta.

Así mismo, Vara, L. (2017). En su tesis: *Clima institucional y su relación con la Satisfacción de los colaboradores profesionales de Red de Salud Arequipa Caylloma Arequipa 2017*. (Tesis de pregrado), Universidad Alas Peruanas. Arequipa. Concluyó que:

satisfacción que presentan los colaboradores es baja arrojando un valor de 59,4%, por ello se recomienda que trabajadores como los jefes de áreas participen de un programa de mejora para poder incrementar los niveles de satisfacción en la Red de Salud Arequipa Caylloma.

No obstante, Zurita, M. (2015). En su trabajo de investigación intitulada: *Clima empresarial y la Satisfacción que presentan los trabajadores de una empresa de servicios estéticos*. (Tesis de Posgrado), Universidad Católica de Santa María. Arequipa. Llegó a los siguientes resultados y conclusiones: la relación entre satisfacción en el trabajo con el clima en la organización es vinculable, por tanto, la conducta que presenta el personal de la empresa en torno a las relaciones laborales y el nivel motivacional posee una estrecha relación con el clima laboral el cual es favorable, obteniendo un mejor servicio Estético.

Además, Cabrera, A. (2018). En su trabajo de investigación intitulo: *Clima Institucional y Satisfacción en el trabajo de colaboradores de una Institución Pública Peruana*. (Tesis de Posgrado), Universidad ESAN. Lima. Llegó a los siguientes resultados y conclusiones: La relación entre la variable independiente y satisfacción en el trabajo es significativa, evidenciando en las encuestas niveles altos, en el grado de clima en el trabajo con más de 15 años respectivamente señalan que el crecimiento, reconocimiento, sobre todo la responsabilidad que les muestra sus jefes ayuda a tener una mejor satisfacción laboral.

No obstante, Lima y Polanco (2017). En su tesis: *Satisfacción en el trabajo de los Millennials y la Generación X en Arequipa 2017*. (Tesis de Posgrado), Universidad Católica San Pablo, Arequipa. Concluyó que: Comparando la dimensión con los grupos generacionales, vemos que para la generación X ellos buscan tener una relación transparente y directa con la autoridad; en cambio, los millennials tienen una relación cortes e informal manteniendo una necesidad de constante comunicación con ellos para así interactuar y participar en las decisiones.

Así mismo, Cruz y Esquivel (2017). En su tesis: *Estudio de la Satisfacción en el trabajo y la influencia de desempeño en los colaboradores de la Empresa Sedapal Sede Camaná. Arequipa 2017* (Tesis de Pregrado) Universidad Católica de Santa María. Concluyó que:

los colaboradores en su mayoría muestran un nivel de satisfacción alto por los trabajos que ejecutan, pero existen factores como el salario condiciones de limpieza e higiene, entorno y espacio físico, oportunidades de promoción y falta de capacitación en las cuales se muestran resultados pocos satisfactorios.

Del mismo modo, Marquina (2018). En el trabajo de investigación intitulado: *Influencia de las estrategias de motivación para la satisfacción en el trabajo del cliente interno del hotel fundo San José Lodge, Chanchamayo 2017*. (Tesis de Post-grado), Universidad San Martín de Porres. Lima. Llegó a los siguientes resultados y conclusiones: Se llevó a cabo un plan de capacitación y el desarrollo de dos talleres prácticos y teóricos que proporcionaron conocer que el constante labor y el trabajo en equipo se puede mejorar a través de un buen manejo de las estrategias de motivación como: el manejo del tiempo, técnicas de relajación, conocimientos y aplicación de la empatía, buscando así el bienestar común de ambas partes: cliente interno y empresa, teniendo como resultado una adecuada gestión en la organización.

Otro aspecto importante es la investigación de Alvarado y Llacza (2017). En su tesis: *Clima en la organización y satisfacción de los trabajadores del centro de desarrollo integral de la familia de Tahuantinsuyo, lima 2017*. (Tesis de Post-grado), Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima. Concluyó que: la variable independiente tiene influencia en la variable dependiente, lo que manifiesta que existe un vínculo entre ambas variables evidenciándose resultados favorables en la ejecución y rendimiento de los colaboradores para una mayor productividad institucional.

No obstante, Marca, R. (2017). En su tesis: *Clima en la organización y la satisfacción de los colaboradores del área de producciones en la empresa artesanal Sumak Wanka de la ciudad de Huancayo, 2016-2017* (Tesis de Pregrado) Universidad Continental, Lima. Llegó a las siguientes conclusiones: En cuanto a los objetivos específicos, se ha determinado que solo la planeación, la organización y los procesos de potencial humano, se relacionan directamente con la satisfacción en el trabajo, es decir, que las mejoras pueden ser repercutidas en la satisfacción de los mismos. Las dimensiones que no tienen una relación directa con la variable dependiente, las cuales son: la dirección y el control, no se puede dar

como descartadas, ya que posiblemente al no tener una repercusión directa en la satisfacción, es posible que repercutan de forma indirecta en la variable dependiente.

En el contexto regional, Ríos, R. (2017). En su tesis: *Relación entre la escala de motivación y su relación en el trabajo de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Lamas 2015*. (Tesis de Postgrado). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Llegó a los siguientes resultados y conclusiones: nuestro resultado sobre la satisfacción laboral fue que se ubica en el nivel alto con mayor frecuencia positiva en los indicadores, los trabajadores sienten un compromiso y gran satisfacción en realizar sus actividades, por la confianza y el clima laboral que se les brinda.

Además, Lomas, R. (2017). En su tesis: *Satisfacción en el trabajo y relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Buenos Aires 2017* (Tesis de Posgrado), Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. Llegó a los siguientes resultados y conclusiones: se realizó el estudio conformado por 70 colaboradores, de los cuales el 34% manifestaron tener la satisfacción en un nivel bajo, influyendo así en la capacidad productiva y por ende las funciones y responsabilidades que requiere el puesto de trabajo.

Según, Reyes, A. (2016). En su tesis: *Condiciones en el trabajo y la satisfacción de los colaboradores de la Comisión Nacional para el desarrollo y vida sin drogas - oficina zonal Tarapoto 2016*. (Tesis de Post-grado), Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. Llegó a los siguientes resultados y conclusiones: El trabajo permitió determinar la relación significativa entre las variables en estudio, con un valor de 95% de confianza. No obstante, el coeficiente de Pearson resultó ser 0,898 indicando que la relación es positiva alta; además, el coeficiente de determinación resultó  $r^2 = 0.807$ , indicando que el 80% de la satisfacción en los trabajadores se ve influenciado por las condiciones de trabajo en la empresa.

Por otro lado, Luna, E. (2018). En su tesis: *Relación entre las compensaciones y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la oficina zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT año 2017*. (Tesis de Postgrado), Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. Obtuvo los siguientes resultados y concluyen que: El nivel de las

compensaciones laborales de los colaboradores es 86,4% relativamente, quiere decir que en la mayoría de colaboradores consideran que las compensaciones son de nivel alto. Aceptándose H1 y rechazando H0, el cual determina que a mayor nivel compensación mayor será la satisfacción de los mismos.

Del mismo modo Carnaqué, P. (2014). En su tesis: *Sistema de compensaciones salariales y desempeño en el trabajo de los colaboradores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Abaco Chiclayo, 2013*. (Tesis de post-grado), Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Obtuvo los siguientes resultados y concluye en: La relación entre las variables dependiente e independiente resultó ser 0.7049 indicando así que la relación es positiva alta.

Además, Cueva y Díaz (2017). En su trabajo de investigación intitulado: *Satisfacción en el trabajo y su relación con el desempeño en el trabajo de los colaboradores de Mibanco, 2017*. (Tesis de Pregrado), Universidad Peruana Unión. Tarapoto. Concluyó que: la relación entre las variables dependiente e independiente de los colaboradores de Mi Banco Tarapoto es significativa moderada; es decir, a mayor satisfacción laboral mejor desempeño laboral.

Muhammad y Kalam (2015). En su artículo de investigación: *Determinantes de la satisfacción laboral de los académicos: Evidencia empírica de universidades privadas en Bangladesh*. (Artículo de investigación), Universidad de Malaya, Kuala Lumpur, Malasia. Concluyó que: el nivel de satisfacción en el trabajo de los académicos de las distintas universidades de Bangladesh tiene un porcentaje bajo, ya que no cumple con ciertos factores como la compensación, crecimiento profesional, seguridad laboral, clima de trabajo y otros factores pertenecientes a la satisfacción en el trabajo, así mismo en su decisión de permanecer en su trabajo en las distintas universidades en Bangladesh. Atribuir reconocimiento es otra estrategia, es decir, incentivos por una buena enseñanza e investigación, políticas transparentes para la evaluación del desempeño.

Según Kebede, Shimele, Megersa y Sorsa (2017). En su artículo académico: *Satisfacción en el trabajo de los profesionales de salud y Factores asociados en los centros de salud pública en el oeste de Etiopía* (artículo académico) BioMed Central bajo la licencia de

Atribución Creative Commons (CCAL). Concluyó que: mediante un estudio transversal entre los profesionales de la salud que trabajan en centros de salud, los 322 profesionales laboran en la institución arrojaron resultados donde el 41,46% manifiesta que tiene un bajo nivel de satisfacción laboral como también, Salario e incentivos, oportunidades de desarrollo y la apreciación de los pacientes.

Así mismo, Larkin, Brantley y Lokey (2015). En su trabajo de investigación titulado: *Satisfacción laboral, compromiso organizacional e Intención de rotación de profesores en línea en la configuración de K-12* (Artículo de investigación) Universidad Estatal de Kennesaw. Concluyó que: Los resultados revelaron que los maestros en línea de K-12 tienen un nivel de satisfacción laboral moderado a alto, que corresponde a su compromiso afectivo con su organización y su intención de seguir enseñando en el entorno en línea en el futuro inmediato, intermedio y a largo plazo. Los participantes mostraron flexibilidad, satisfaciendo las necesidades de los estudiantes.

Del mismo modo, Pavan y Narasimha (2016). En su artículo de investigación: *prácticas de RR.HH y su impacto en la satisfacción en el trabajo de empleados de la empresa Obangalore* (Artículo de investigación) Revista Internacional De Investigación En Comercio Y Gestión, LEAR International Journal of Research in Commerce & Management. Concluyó que: el sector de software de la India presenta el caso de una industria de alta tecnología competitiva internacionalmente en el contexto de una economía en desarrollo, las prácticas de gestión desempeñan un papel crucial en cuanto al cumplimiento de los objetivos organizacionales y el mantenimiento de la ventaja competitiva, así mismo presenta un porcentaje bajo a nivel satisfacción laboral ya que el éxito de una organización depende de varios factores, pero el factor más crucial que afecta el rendimiento de la organización es su empleado, por lo tanto se debe brindar las condiciones para que se puedan desarrollar con mayor rapidez.

Además, Saxena y Rai (2016). En su artículo de investigación: *Correlaciones y efectos organizativos de la Compensación y los Beneficios, la Satisfacción con el Trabajo, la Satisfacción con la Carrera y el Estrés en el Trabajo en Hospitales Públicos y Privados en Lucknow, India* (Artículo de investigación) Asia Pacific Journal of Health Management.

Concluyó que: los profesionales que trabajan tanto en sector Hospitalario público como privado muestran un porcentaje bajo en las encuestas sobre la satisfacción laboral en cada uno de los hospitales esto se debe a que las organizaciones también deben ofrecer amplias oportunidades para el desarrollo profesional en el hospital, a los profesionales en salud se les debe dar mayor autonomía y permitirles formar parte de los comités de decisión, así mismo incluir compensaciones y beneficios, como también ha sido observado que los empleados enfrentan el estrés sobre todo cuando están involucrados en decisiones tomadas por ellos, sin haberles consultado.

Por otro lado, Pomirleanu y Mariadoss (2014). En su artículo de investigación: *La influencia del apoyo organizativo y funcional en el desarrollo de la satisfacción laboral del vendedor* (Artículo de investigación). Universidad de Nevada, USA. Concluyó que: En primer lugar, esta investigación presenta un buen nivel en satisfacción laboral en cada uno de los vendedores ya que ellos muestran confianza con su labor y compromiso con la entidad, el jefe de área muestra gran interés y apoya a cada uno de ellos a sentirse seguro de sí mismo. Segundo: un vendedor capacitado trae productividad a la empresa.

Del mismo modo, Ramajanaki (2017). En su artículo de investigación: *Efecto moderador del género y la relación entre el estrés del papel con la satisfacción de enfermeras en Mumbai* (Artículo de investigación) Instituto de Tecnología Química (anteriormente UDCT), Mumbai. Concluyó que: el estudio actual indica claramente que la satisfacción laboral de las enfermeras podría mejorarse significativamente con organizarse más en los roles. La motivación es esencial para cualquier comportamiento humano orientado a servicios intensivos.

Por otro lado, Snežana y Bojana (2016). En su artículo de investigación titulado: *la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la industria textil en la república de Serbia* (Artículo de investigación) artículos les de la Universidad de Oradea Fascicleo de textiles, Leatherwork. Concluyó que: la satisfacción es buena ya que es una empresa que lleva años tratando de establecerse en el mercado nacional e internación. Los trabajadores sienten que cada año generan más ingresos el cual hace que el vínculo con la empresa se fortalezca más.

Así mismo, Hutabarat (2017). En su artículo de investigación titulada: *Satisfacción en el trabajo como mediador entre los estilos de liderazgo directivo y trabajadores en el compromiso organizacional* (Artículo de Investigación) Universidad de Medan, Indonesia. Concluyó que: el estilo de liderazgo participativo tiene un efecto positivo significativo en la satisfacción laboral y Compromiso organizativo de los directores de escuela, resulta que la satisfacción en el trabajo tiene un efecto positivo en el deber de la organización entre directores y trabajadores.

No obstante, Rezaee (2018). En su artículo de investigación: *Un estudio de método mixto de la relación entre la satisfacción laboral de los docentes de EFL y el desempeño laboral en Irán* (Artículo de investigación) Departamento de Idiomas, Universidad Marítima de Chabahar, Irán, Concluyó que: los docentes satisfechos son los activos más valiosos de cualquier sistema educativo en crecimiento, mientras que los docentes insatisfechos son los mayores pasivos; el estudio indicó que hay relación entre las variables de estudio considerándose así como positiva moderada. Además, se pudo analizar que los factores como el salario, los beneficios, la recompensa etc., repercuten en torno a la satisfacción laboral de los docentes.

Según, Houchins y Varjas (2019). En su artículo de investigación: *Determinar contextos de trabajo positivos que promuevan la satisfacción en el trabajo y la retención de los docentes en las escuelas de alta necesidad* (Artículo de investigación) Universidad Estatal de Georgia. Concluyó que: este artículo presenta los resultados de una encuesta sobre las condiciones de trabajo y la calidad de las experiencias laborales de los docentes, donde los resultados nos arroja un nivel bajo,

Además, Kyu y Brower (2018). En su artículo de investigación: *Satisfacción laboral entre empleados federales: el papel de la interacción de los trabajadores en el entorno laboral* (Artículo de investigación) Universidad Católica de Kwandong, Gangneung, República de Corea. Concluyó que: la fuerza laboral ha estado perdiendo trabajadores de alta calidad debido a su insatisfacción, así mismo por la remuneración, oportunidades de ascenso y acceso a las distintas herramientas que solicitan para poder hacer su trabajo.

Así mismo, Ruxin, Shuyuan y Huang (2019). En el artículo de investigación: *El Guanxi y el comportamiento no ético en el lugar de trabajo chino: la satisfacción laboral como mediador* (Artículo de investigación) Concluyó que: la población y muestra conformada por 379 trabajadores de empresas en China. Además, la relación fué negativa entre el Guanxi en el lugar de trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores.

Finalmente, los autores Street, Baramkeh y Damascus (2018). En su artículo de investigación: *impacto de la satisfacción en el trabajo en la calidad del servicio público en siria* (Artículo de investigación) Universidad de Damasco, Facultad de Economía, Departamento de Administración de Empresas. Concluyó que: la expectativa de servicio y el servicio recibido en todas las dimensiones de calidad es negativa, indicando que la no hubo correlación significativa. Así mismo el trabajo indicó que, se puede ayudar a las organizaciones públicas a identificar áreas importantes para mejorar la calidad del servicio.

Para comprender mejor las definiciones e importancia de la compensación salarial y la satisfacción laboral, se ha visto necesario recopilar información de diferentes fuentes como parte del marco teórico, con la intención de identificar la importancia y sus características de cada una de las variables.

La compensación salarial en definiciones brindadas por Gómez, Balkin, Cardy (2008) hace referencia que “es una retribución por el servicio que presta un individuo, así mismo indica que está compuesta por tres elementos; inicialmente se encuentra remuneración básica, el segundo elemento está integrado por estímulos salariales y finalmente las prestaciones sociales” (p. 374).

Por otro lado, Varela (2013) menciona que el termino compensación salarial se define como “la retribución asignada hacia el trabajador por el servicio prestado. Así mismo hace referencia a que la cultura profesional denomina a la compensación de entretenidas maneras: emolumento, salario, nómina, gaje, recompensa (p. 42). Es decir que es fundamental para la supervivencia de los humanos ya que todos trabajamos por necesidad y dinero.

Los componentes que comprenden la compensación salarial. Según Chiavenato (2009) hace referencia a que:

El primer componente está referido a la remuneración total; el cual simboliza un desembolso seguro que el trabajador cobra regularmente, considerándose correctamente como emolumentos mensuales o jornal por hora de prestación. Seguido del incentivo; pues consiste en premiar el esfuerzo de los trabajadores en términos monetarios. Como último elemento se encuentra la *prestación.*; conocida también como retribución puya. (2009, p. 287)

La importancia de la compensación para el colaborador en términos definidos por Varela (2013) indica que:

La paga impacta bruscamente en la clase de existencia de cada ser humano, es por ello que depende de aquel atributo su colocación en el ámbito gremial. Alguna disconformidad en cuanto a la retribución hacia el trabajador, afecta directamente en el rendimiento del mismo en la organización ya que las personas trabajan por necesidad y dinero. (p. 22).

El feedback del sistema de compensación salarial, de tal modo que Puchol (2003) sostiene que:

Todo sistema de compensación es creado con el efecto de generar provecho y conservar a los buenos asociados, como también para conseguir las finalidades institucionales aspirando a favorecer las buenas coaliciones entre el colectivo – socios y todos aquellos que forman la organización. (p. 237).

No obstante, con respecto a la Evaluación de puestos de trabajo para la compensación, Varela (2013) sostiene que:

Es una fase sistemática para aclarar la importancia que denota el puesto en figura con los otros en la tarea. Este estatuto se enfoca relativamente a los objetos definitivos de la organización, manteniendo así una obligación enfilada con estos. (p. 95).

Existiendo varios enfoques de la compensación salarial, “conviene aclarar el ajuste a albergar en escala sobre la compensación, sin importar los puestos de trabajo o las

efectividades personales”. En la vida real las corporaciones, valoran más la eficacia del colaborador. (Chiavenato, 2009).

Chiavenato (2009) es uno de los tantos autores en conceptualizar la administración de la compensación salarial, es así que menciona que:

Es una disertación que envuelve a la empresa integralmente y que tiene difusiones en todo el cofín oficial y sus bordes. El sistema remunerativo es un conjunto de prorratas salariales que se relacionan con distintas plazas estructurales que existen dentro de la organización. Para precisar y clasificar los estatus de compensación es importante ser flexibles, equitativos y neutral con todo el personal, en ese sentido se toma en cuenta los siguientes aspectos. Primero hacemos énfasis al enfoque interno, de tal manera que los pagos se efectúen con seguridad y tiempo adecuado sin importar la jerarquización de la entidad. Y por último nos fijamos en el ámbito externo, destacando la invariabilidad de remuneraciones y puestos de trabajo (p. 292).

Por otro lado, Varela (2013) considera que:

La función que tiene la administración de compensaciones es equilibrar la satisfacción con la compensación obtenida, pues de esa manera se garantiza y se retiene una fuerza de trabajo con exquisita capacidad laboriosa. Así mismo se destaca que ante el mal empleo del mismo causa dificultades, desconfianza y ansiedad por parte del colaborador, llegando inclusive a perdidas rentables y competitividad de la organización (p.164).

La Retribución basada en conocimientos o en habilidades, según los especialistas Gómez, Balkin y Cardy (2008) es definida como “Un gozne de retribución que se asigna a un colaborador por los simpáticos esfuerzos que ejecuta, la constante capacidad que aplica en sus labores y la inteligencia para dar soluciones inmediatas a las dificultades presentadas” (p. 382).

Gómez, Balkin y Cardy (2008) muestran que:

La herramienta de compensación comprende la jerarquización y escalas de puesto en el trabajo, puesto que son recursos obtenidos ya sea por experiencia o profesionalmente en el

ámbito de todo su recorrido, el efecto de la compensación está basada en el grado de productividad y capacidad profesional que tienen los colaboradores debido a que los resultados se miden en base a metas y no en títulos académicos. La flexibilidad y garantía de pago aumenta el esfuerzo habitual de miembros de la facultad y crea una satisfacción neutral en el trabajo (p. 391).

Para definir con mejor relevancia la satisfacción laboral, Robbins, Judge (2009) mencionan: Es el reflejo ante los propios desempeños de los individuos, enfatizando hacia el esfuerzo de sus especialidades. Un colaborador que se siente conforme en sus quehaceres del trabajo posee emociones positivas sobre las mismas, siendo que otro insatisfecho posee huellas de denegaciones (p. 79).

Otros autores como Hellriegel y Slocum (2009), expresan que:

Es el grado de confort que alcanza cada colaborador ante su puesto de trabajo y actividad a realizar, creando voluntad y compromiso para el cumplimiento de las metas organizacionales. (p. 53).

En cuanto al Desarrollo del capital humano Werther y Davis (2008) sostienen que “Por medio de la transformación y capacitación se logra constituir un personal altamente sofisticado, con tendencia a disminuir la alternancia de los colaboradores (p. 271). Esto quiere decir que a mayor escala de trabajo más satisfacción se creará en una sociedad laboriosa.

No obstante, Hellriegel y Slocum (2009) afirman que la Medición de la satisfacción en el trabajo se desarrolla mediante:

La auditoría que realizan las organizaciones considera cinco calidades importantes: la primera es la satisfacción por medio de la retribución, el segundo es el aumento de capacidad, el tercero es la pertinencia, el cuarto es la consistencia y la quinta es la provisión. Cabe recalcar que usted esté de acuerdo con uno de estos parámetros como también cuestionarlos según su criterio y experiencia (p. 54).

Por otro lado, para determinar qué tan satisfechas se encuentran las personas en sus trabajos, Los especialistas Robbins y Judge (2009) afirman que:

Ante los resultados de las investigaciones pasadas, se considera que la satisfacción del colaborador está enfocada netamente con el puesto adecuado de trabajo y el rol que desempeña día a día, cabe recalcar que también influye el compañerismo y el buen dinamismo con sus superiores; pero también ocurre todo lo contrario cuando la paga no es flexible y se abona de acuerdo al puesto de trabajo y no en relación a las capacidades que pueda tener el colaborador. Es muy complejo tratar de entender a las personas ante el hecho de importarles solo la parte remunerativa y no las oportunidades que se presentan para alcanzar un nuevo puesto o conseguir parte de una línea de carrera (p. 84).

Para conocer a qué se debe la satisfacción en el trabajo, Robbins y Judge (2009) afirman lo siguiente:

Los aspectos terminantes de satisfacción en el trabajo son: la labor en sí, el jornal, oportunidades de estar en otros niveles, la tutela y la interrelación con los compañeros, recrearse del deber en sí, y lograr línea de carrera a un futuro. Es infaltable la constante capacitación para cualquier tipo de puesto ya que los trabajadores deben tener la capacidad requerida ante las asignaciones propuestas, la intención de todos aquellos factores es crear un ambiente de trabajo agradable, armonioso e imperativo para que no se pierda el grado de satisfacción y confort en la organización (p. 84).

Adicionalmente se requiere detallar la relación que se plasma entre las compensaciones y la satisfacción en el trabajo, en ese sentido Robbins y Judge (2009) mantienen al respecto lo siguiente:

Para las personas que se encuentran en posición de posibilidades económica bajas la retribución es valorada y aprecian mucho el trabajo que desempeñan, sintiéndose así muy satisfechos. En cuanto a las personas de posibilidades económicas medias, la retribución tiene un interés promedio y más aún cuando logran llevar una vida tranquila, consecuentemente para las personas pudientes que ganan cantidades grandes de dinero se dice que no son realmente felices con sus puestos de trabajo ya que el compromiso en el trabajo es menos significativo, en ese sentido se especula que la compensación salarial

motiva de una u otra forma a las personas, en algunas mejora la calidad de vida y en otros solo satisface sus necesidades (p. 86).

Los autores Robbins y Judge (2009) describen el hecho de satisfacción e insatisfacción laboral:

Cuando el trabajo es de agrado para el colaborador muestra óptimos resultados y cuando no es de su gusto muestra todo lo contrario. Los factores teóricos relacionados a lo mencionado son los siguientes: En un principio está la conducta que están encaminadas a la gestión, seguido de la interacción activa, así mismo reflejamos la lealtad en el trabajo (confianza) y finalmente la negligencia ya que esto hace que emporé la situación (p. 87).

Para finalizar el contexto sobre teorías relacionados al tema de investigación, Arnold y Randall (2012) detallan que las dimensiones de la satisfacción en el trabajo son los siguientes: “Capacidad y destreza ante las obras, Identificación con las actividades a realizar, valor del trabajo, toma de decisiones autónomas y retroalimentación en el trabajo” (p. 213).

En el siguiente estudio se procedió a la formulación del problema general a través de una interrogante

¿De qué manera se relaciona la compensación salarial con la satisfacción en el trabajo de los trabajadores de la EPS Moyobamba S.A. 2019?

Por otro lado, es de gran importancia detallar la Justificación del estudio, dado que la investigación es de gran relevancia y al mismo tiempo desea exponer todas las razones por la que es realizada. La justificación del estudio son los siguientes:

Por la parte teórica ya que permitió robustecer el mole de saberes ante las variables de estudio; tratando de llenar algunos vacíos en la investigación. Para mejorar las variables de desarrollo se propone implantar nuevos indicadores y alternativas de conocimientos previos.

No obstante, la investigación fue práctica, se pretende aclarar la percepción que tienen los trabajadores de la EPS Moyobamba S.A. con respecto a las compensaciones y los niveles

de satisfacción laboral, de tal manera se podrá mejorar la política de compensaciones en la institución.

En el caso de la Justificación por conveniencia, Siendo la EPS Moyobamba S.A una entidad pública, los resultados de esta investigación estarán abiertos para toda la población para su conocimiento en general, permitiendo verificar si la compensación salarial influye en la satisfacción laboriosa de sus colaboradores.

También se hace énfasis a la Justificación social, a través de los resultados obtenidos se podrá establecer un plan para la mejora de competencias laborales y administrativos, en ese sentido se pueda mejorar el desempeño y productividad de sus colaboradores de manera exitosa, incluso compensar a la localidad quienes son los afortunados de los beneficios que brinda la institución.

Finalmente, la Justificación metodológica. La investigación aportará con recopilación de datos y análisis respectivos que fueron adoptadas de los colaboradores; por tal motivo los datos de bases presentados podrán ser utilizados por otros investigadores.

De acuerdo a la síntesis de la investigación se plantea la Hipótesis general de la siguiente manera: H1: Se afirma la relación significativa entre la compensación salarial y la satisfacción laboral de los trabajadores de la EPS Moyobamba S.A. 2019.

Del mismo modo se plantean las Hipótesis específicas. H1: La compensación salarial de los trabajadores de la EPS Moyobamba S.A. 2019, es significativa. Como también H1: La satisfacción en el trabajo de los trabajadores de la EPS Moyobamba S.A. 2019, es significativa.

Concluyendo con el capítulo I de la investigación, se enfatiza al objetivo general de la investigación de la siguiente manera: Precisar la relación entre la compensación salarial y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Prestadora De Servicios Moyobamba S.A año 2019.

finalmente, se definen los Objetivos específicos: Evaluar la compensación salarial de los colaboradores de la EPS Moyobamba S.A. 2019. Como también Identificar la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la EPS Moyobamba S.A. 2019.

## II. MÉTODO

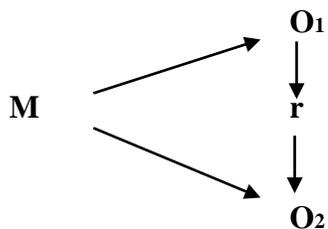
### 2.1 Tipo y diseño de investigación

#### Tipo de estudio

El tipo de estudio es no experimental

#### Diseño de investigación

Se utilizó el diseño descriptivo correlacional, esquematizado de la siguiente forma:



Dónde:

**M:** Muestra de la Empresa Prestadora de Servicios Moyobamba S.A.

**O1:** Compensación Salarial

**O2:** Satisfacción Laboral

**r =** Relación

### 2.2 Variables y su Operacionalización.

#### Variable

V1: Compensación salarial

V2: Satisfacción laboral

## Operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Compensación Salarial	Gómez, Balkin y Cardy, “A la compensación salarial de un servidor corresponden tres elementos: el primero es la remuneración básica, el segundo son los estímulos salariales y finalmente las prestaciones sociales (2008, p. 374).	Dinero y otros servicios que recibe el colaborador de una empresa a cambio de su trabajo.	Remuneración Básica  Incentivos salariales  Las prestaciones	Remuneración básica Escolaridad Gratificación Bonificación  Incentivos anuales Compensación por vacaciones no gozada Capacitaciones pagadas Programas de reconocimiento  Programas de mejora de cultura y clima laboral	Nominal

Satisfacción Laboral	Robbins y Judge. “La satisfacción laboral se considera como una huella positiva sobre los propios desempeños, que nace de la apreciación de sus especialidades. (2009, p. 79).	Es el bienestar subjetivo de los colaboradores respecto de las Características intrínsecas del trabajo y de la Disposición afectiva a éste.	Características intrínsecas del trabajador	Habilidades respecto a las tareas Identidad a las tareas Importancia de las tareas Autonomía en su trabajo Retroalimentación en su trabajo Condiciones del trabajo Actividades de la empresa Salario Proyección de la carrera. Relación con sus jefes. Relación con sus colegas	Nominal
----------------------	--	---	--	---	---------

---

## **2.3 Población, muestra y muestreo**

### **Población**

La población estuvo conformada por 65 colaboradores de la EPS Moyobamba S. A. de la ciudad de Moyobamba.

### **Muestra**

La muestra lo conforman 65 trabajadores para la respectiva búsqueda de resultados, ya que la cantidad total expresa resultados más reales y representativos.

### **Criterios de selección**

El muestreo fue aleatorio simple, debido a que parte de todo el universo tenía la probabilidad de ser seleccionado.

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

### **Técnica**

Se empleó el cuestionario de encuesta como técnica de recaudación de datos, la misma se estructuró de forma simple con la finalidad de tantear disposiciones, aficiones, expectativas, conocimientos de los trabajadores sobre aspectos relacionados a las variables en estudio para establecer grados de importancia, fortaleza o debilidad de las mismas. Se utilizó los ítems de Likert.

### **Instrumentos**

Se empleó la encuesta como instrumento, para que de esa manera se pueda adjuntar las condiciones de las variables en estudio sin ningún tipo de variante del ambiente laborioso a todos los trabajadores de la empresa, permitiendo ordenar los datos para su respectivo análisis estadístico.

### **Validez**

La validez fue realizada por tres expertos en la materia y mediante sus firmas plasmadas en los instrumentos se procedió a analizar las variables de estudio como corresponde:

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable 1	1	administradora	45	Existe suficiencia
	2	administradora	45	Existe suficiencia
	3	metodóloga	45	Existe suficiencia
Variable 2	1	administradora	45	Existe suficiencia
	2	administradora	45	Existe suficiencia
	3	metodóloga	45	Existe suficiencia

**Interpretación:** Para estimar la fiabilidad del instrumento a ser aplicado, pasó por el análisis del alfa de Cronbach, cuyo valor para que tenga la consistencia de aplicabilidad debió estar lo más cercano al 1. De tal manera, la confiabilidad se obtuvo procesando los datos obtenidos de la aplicación de una prueba piloto correspondiente a cada variable, de tal manera, se garantizó la fiabilidad de los instrumentos de la presente investigación.

Según, (George & Mallery, 2003), como criterio general, se tuvo en cuenta los puntajes según resultados del coeficiente de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa  $>.9$  es excelente
- Coeficiente alfa  $>.8$  es bueno
- Coeficiente alfa  $>.7$  es aceptable
- Coeficiente alfa  $>.6$  es cuestionable
- Coeficiente alfa  $>.5$  es pobre
- Coeficiente alfa  $<.5$  es inaceptable (pág. 231).

### **Confiabilidad**

La confiabilidad del instrumento de la variable compensación salarial, se calculó a través del análisis de 12 ítems del test a través del Alfa de Cronbach.

#### **a) variable 1: Compensación Salarial**

Según los resultados obtenidos se calculó la confiabilidad general de la prueba, la cual, dio como resultado 0,84 al ser superior a 0,75 estos resultaron significativos; por lo que, arrojaron una fuerte confiabilidad. De tal manera, que tuvo validez de

contenido porque representa el concepto de todos los ítems de la variable a medir; así como validez de criterio.

#### **b) Variable 2: Satisfacción Laboral**

Según los resultados obtenidos se calculó la confiabilidad general de la prueba, la cual, dio como resultado 0,88 al ser superior a 0,75 estos resultaron significativos; por lo que, arrojaron una fuerte confiabilidad. De tal manera, que tuvo validez de contenido porque representa el concepto de todos los ítems de la variable a medir; así como validez de criterio.

### **2.5 Procedimientos**

Para el procedimiento de la investigación en un principio se solicitó una venia del Gerente de la EPS Moyobamba S.A. para gestar la presente busca.

No solo el Gerente tenía que estar aseverado, sino también los dirigentes del área, Los trabajadores de todos los departamentos y áreas funcionales.

El permiso que se me dio fue favorable, para poder evaluar a los trabajadores de la empresa, a cada uno de ellos se les pidió su colaboración para esta investigación, explicándoles en qué consistiría su participación. Todos ellos dieron su consentimiento previo.

### **2.6 Métodos de análisis de datos**

Los métodos de análisis fueron los siguientes:

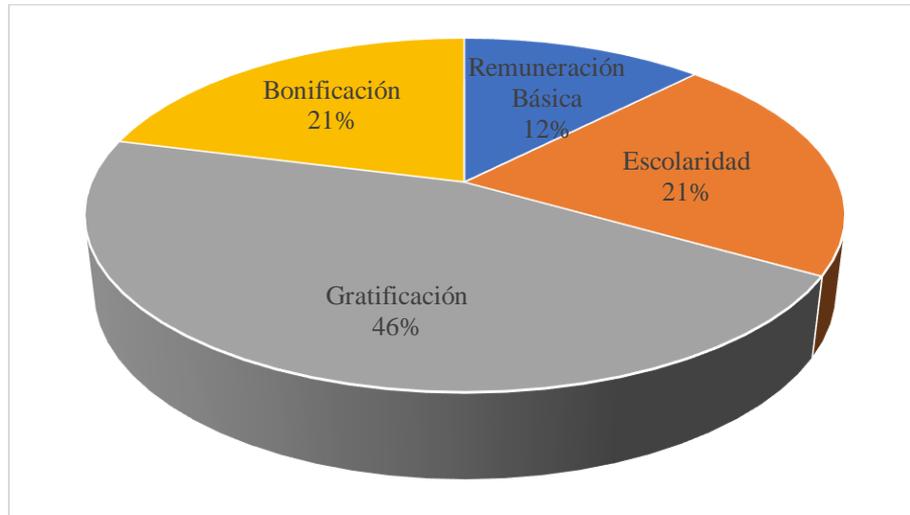
- Presentación de gráficos y tablas. Con el objeto de sintetizar los resultados y presentar de manera dinámica la información obtenida.
- Descriptivo. A fin de describir de manera detallada cada uno de los resultados obtenidos.
- Confiabilidad. Se utilizó el Alfa de Cronbach en el programa computarizado Microsoft de Excel, a fin de realizar la medición de las escalas para la magnitud observable construida a partir de las variables presentadas.
- Procesamiento estadístico. Se utilizó el software estadístico RStudio para poder determinar el coeficiente de Pearson. A fin de poder establecer una prueba de hipótesis en el que se verifica la relación entre ambas variables establecidas.

## **2.7 Aspectos éticos**

Con respecto a los aspectos éticos, en todo momento se mantuvo en perla ademanes de ética, tales como el consentimiento de los sujetos de evaluación, la valoración irracional tanto social como científica ante de los resultados obtenidos.

### III. RESULTADOS

#### Variable: Compensación salarial



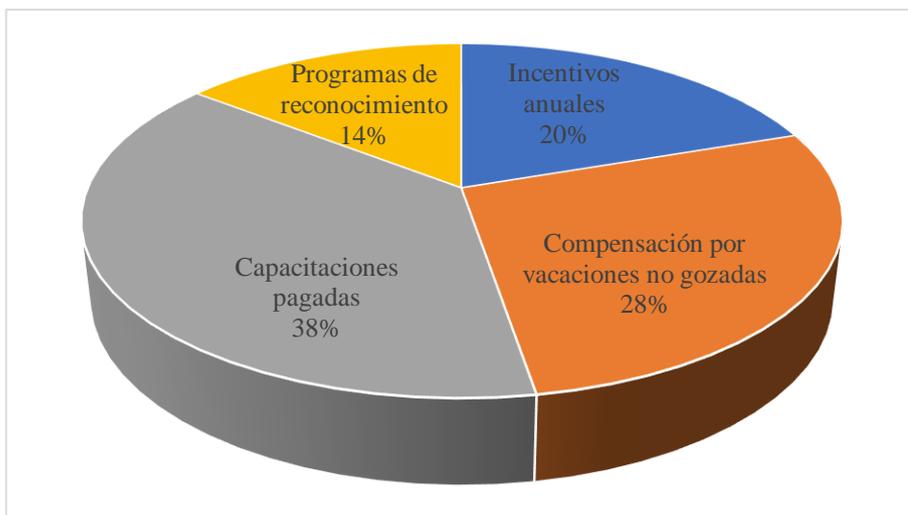
**Figura 1:** Remuneración Básica.

*Fuente:* Elaborado de la Tabla 1, denominado “Remuneración básica”.

#### **Interpretación:**

De la dimensión: Remuneración básica; la encuesta arrojó los siguientes resultados:

Las gratificaciones de los colaboradores presentan un valor de 56%, esto quiere decir que están “totalmente de acuerdo” con el monto que perciben el mes de julio y diciembre de cada año, siendo este uno de los indicadores con más importancia para los colaboradores. Seguido del 21% que representa la escolaridad y otros 21% que representa a la bonificación, afirmando que son los valores regulares del total de la encuesta; a comparación de 12% que representa a la remuneración básica el cual indica que es el indicador con menos impacto en toda la encuesta planteada.



**Figura 2:** *Incentivos Salariales.*

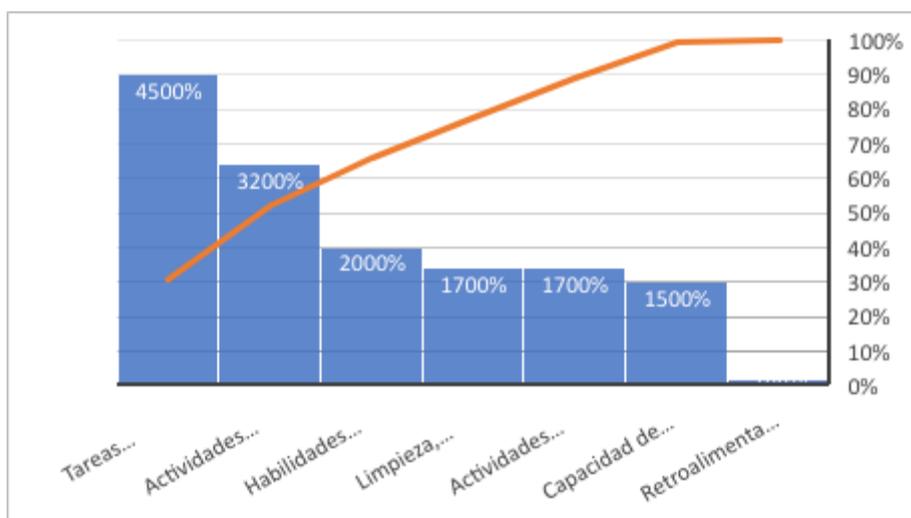
*Fuente:* Elaborado de la Tabla 2, denominado “Incentivos salariales”.

**Interpretación:**

De la dimensión: Incentivos salariales; la encuesta arrojó los siguientes resultados:

Las capacitaciones pagadas muestran un valor de 38%, siendo este el valor más representativo de la encuesta ya que a los colaboradores les interesa que las capacitaciones que brinda la entidad tanto para el puesto de trabajo como también aspectos generales de la empresa sean pagadas correspondientemente por la entidad y no por ellos mismos. Así mismo la compensación por vacaciones no gozadas muestran un valor de 28%, esto quiere decir que los colaboradores están “totalmente de acuerdo” con el monto que perciben al ser truncado sus vacaciones. Seguido se muestra un 20% que representa a los incentivos anuales, afirmando es el valor regular del total de la encuesta; a comparación de 14% que representa los programas de reconocimiento el cual indica que es el indicador con menos impacto en toda la encuesta planteada.

## Variable: Satisfacción laboral



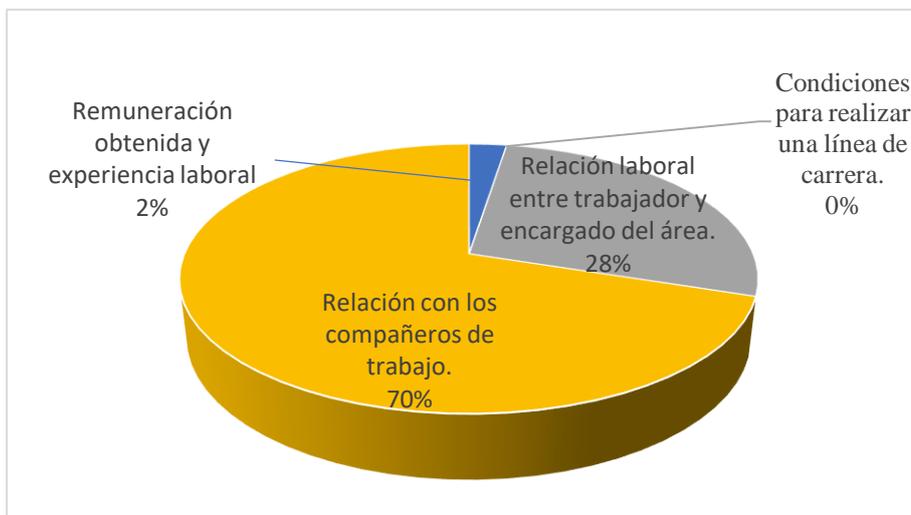
**Figura 3:** Características Intrínsecas de los Trabajadores.

**Fuente:** Elaborado de la Tabla 3, denominado “Características intrínsecas de los trabajadores”.

### Interpretación:

De la dimensión: Características intrínsecas del trabajador; la encuesta arrojó los siguientes resultados:

Las tareas asignadas y metas empresariales muestran un valor de 45%, quiere decir que los colaboradores están “totalmente de acuerdo” con las funciones que asigna el departamento, contribuyendo así a alcanzar las metas organizacionales y a la búsqueda de nuevos resultados. Así mismo las actividades asignadas en el puesto de trabajo muestran un valor de 32%, esto quiere decir que los colaboradores conocen todas las actividades a desarrollar en el día a día basados en la experiencia, siendo este el indicador moderado del total de la encuesta; Seguido del 20% que representa a las habilidades aprovechadas en el puesto, afirmando así que los colaboradores sienten que sus capacidades son tomadas en consideración para conseguir los objetivos y metas del área. En conclusión, se considera que éstos son los indicadores con mayor importancia para los colaboradores de la EPS Moyobamba S.A.



**Figura 4:** *Disposición Afectiva de los Trabajadores.*

*Fuente:* Elaborado de la Tabla 4, denominado “Disposición afectiva de los trabajadores”.

### **Interpretación:**

De la dimensión: Disposición afectiva de los trabajadores; la encuesta arrojó los siguientes resultados:

La relación con los compañeros de trabajo muestra un valor de 70%, siendo este el valor más representativo del total de la encuesta ya que los colaboradores mantienen un vínculo de amistad y trabajo muy afectuoso por el tiempo de servicios prestados hacia la entidad. Seguido de 28% que representa la relación laboral entre el trabajador y el encargado del área, esto quiere decir que los colaboradores mantienen un vínculo no muy cercano y de confianza con sus superiores siendo así el indicador moderado del total de la encuesta. No obstante, se muestra un 2% en cuanto a la remuneración obtenida y experiencia laboral de los colaboradores, afirmando que es el dato con menor valoración por parte de los trabajadores, ya que las remuneraciones no están alineadas con la experiencia laboral de los últimos años.

### 3.1. Análisis correlacional de Pearson

Para determinar el nivel de significancia entre las variables de estudio, fue indispensable el uso del programa estadístico SPSS 21, las cuales resultaron los siguientes datos.

**Tabla 1**

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar el nivel de significancia entre las variables de estudio

		Compensación Salarial	Satisfacción Laboral
N		65	65
Parámetros normales	Media	65,80	63,21
	Desviación estándar	12,204	16,532
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,150	,100
	Positivo	,150	,100
	Negativo	-,122	-,049
Estadístico de prueba		,150	,100
Sig, asintótica (bilateral)			
La distribución de prueba es normal			

**Fuente:** Tabulación de los resultados de encuestas SPSS.

**Interpretación:** Según los datos reportados por la SPSS, en la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, se mostró que la relación entre las variables compensación salarial y satisfacción laboral están normalmente distribuidas, debido a que el nivel de significancia de los mismos sobrepasa el valor de 0.05 (0,180 Compensación salarial y 0,81 para satisfacción laboral), es por ello que se procedió a la aplicación de la prueba de Pearson.

Tabla N° 2 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar la relación entre la compensación salarial y la satisfacción laboral.

		Compensación Salarial	Satisfacción Laboral
R de Pearson	<b>Compensación Salarial</b>	Correlación de Pearson	,769
		Sig. (Bilateral)	.000
		N	65
	<b>Satisfacción Laboral</b>	Correlación de Pearson	1
		Sig. (Bilateral)	.000
		N	65

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Fuente:* Análisis de los resultados de las encuestas.

**Interpretación:** la evidencia estadística de correlación P es de 0.944, donde muestra que existe una relación directa; positiva alta, esto señala que a medida que vaya incrementando la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables (Compensación Salarial y Satisfacción Laboral). La significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan (0,00 sig bilateral). Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05.

**Coefficiente Determinante**

$$r^2 = (\text{Correlación de Pearson})^2$$

$$r = (0.7690418)^2$$

$$r^2 = 59.14 \%$$

**INTERPRETACIÓN:**

En el cálculo del coeficiente determinante, la variable compensación salarial influye en la satisfacción laboral en un 59,14%

#### IV. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general de la investigación, se precisó a través de la afirmación estadística de Pearson la asociación de ambas variables y se obtuvo como resultado la cifra de 0.7690418 demostrando que las variables de la presente investigación poseen una correlación positiva alta. En ese sentido, la hipótesis alterna  $H_i$  se acepta y rechazamos la hipótesis nula  $H_o$ ; en cierta manera se relaciona con la tesis de Luna, E, (2018) en su tesis: Relación entre las compensaciones y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT año 2017; calculando por medio de la prueba chi cuadrado y teniendo como resultado un valor de 4,507, con significación asintótica (bilateral) de 0,034. Esto quiere decir que hay asociación entre ambas variables estipuladas, dado que la hipótesis alternativa da lugar a ambas regiones críticas en valor del parámetro, en ese sentido se acepta la  $H_i$  y se rechaza  $H_o$ . De los resultados presentados se observa que se utilizaron diferentes métodos para analizar las variables y que tras su aplicación arrojan resultados similares sin importar la magnitud en la que fueron desarrolladas las investigaciones.

Contrastando con el primer objetivo específico de la investigación, se valuó la compensación salarial a través de los resultados obtenidos en la figura N°1 denominado “Remuneración básica”, donde el 76% indicó estar totalmente “indeciso” o “totalmente en desacuerdo” con los montos que reciben; puesto que la gerencia rechaza las negociaciones planteadas por el sindicato y no existe flexibilidad en cuanto a la remuneración, beneficios e incentivos que reciben los trabajadores para poder enfrentar los cambios y no retrase el cumplimiento de los objetivos organizacionales. De esta manera, el primer objetivo tiene relación con la tesis de Carnaqué, (2014). En su tesis: Sistema de compensaciones salariales y desempeño en el trabajo de los trabajadores del instituto de educación superior Tecnológico Abaco Chiclayo – 2013” en el que se evaluó la compensación salarial a través de los resultados obtenidos en la figura N° 2 denominado “Nivel de aceptación de la remuneración que percibe el trabajador”, donde el 75% indicó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo” con la remuneración que reciben, ya que señalan que el esfuerzo que realizan para desempeñar sus funciones no es compensado adecuadamente por la empresa; lo que ocasiona cierto malestar y el trabajador solo se dedica a realizar lo estrictamente necesario para cumplir con las tareas que le han sido asignadas. De los resultados mostrados evaluamos las compensaciones

salariales de ambas instituciones por medio de datos estadísticos y afirmamos que las mismas no cuentan con un sistema de compensación salarial definido, debido a que las remuneraciones que reciben los trabajadores los obtienen de una negociación directa con gerencia quien determina cuándo y cómo le serán cancelados. Cabe comparar la magnitud de las investigaciones ya que fueron realizados por una parte en una Empresa prestadora de Servicios y otra en un Instituto superior, teniendo como muestra cantidades similares y resultados semejantes.

Con respecto al segundo objetivo específico de la investigación, a través de los resultados obtenidos en el gráfico N°4 denominado “Disposición afectiva del trabajador” se identificó que el 70% dijo estar “totalmente de acuerdo” con el indicador debido a que los colaboradores mantienen un vínculo de amistad y trabajo muy afectuoso por el tiempo de servicios prestados hacia la entidad; sin importar la compensación salarial que existe de por medio. Los resultados muestran similitud con la investigación de Rodriguez, C, (2016). En su tesis intitulada “Nivel de satisfacción en el trabajo en los colaboradores del establecimiento de comida rápida pizza hut Chiclayo – 2016”, a través del gráfico N°1 “Satisfacción General” se obtuvo como resultado que el 60% de los colaboradores se encuentran en la categoría de “satisfecho” lo que evidencia que si bien existe una evaluación positiva sobre su ambiente de trabajo pueden a la vez estar existiendo sentimientos desentonados que exponen la actitud hacia el trabajo. De los resultados presentados identificamos la satisfacción laboral de ambas empresas y asumimos que a pesar de que las escalas de compensaciones son inherentes por un lado a la experiencia de los colaboradores y por otra al rango de cargo que ocupan; los trabajadores mantienen la afectividad y buena relación con sus compañeros de trabajo y sus superiores.

## V. CONCLUSIONES

- 5.1.El coeficiente de correlación de Pearson evidencio que existe una relación positiva muy fuerte ( $r = 0.7690418$ ) entre la compensación salarial y la satisfacción en el trabajo de los trabajadores de la EPS Moyobamba S.A., indicando que ante mejora de la compensación salarial se podrá incrementar la satisfacción laboral.
- 5.2.Se evaluó la compensación salarial y se asume que las compensaciones, gratificaciones e incentivos percibidas no están alineadas con el tiempo de trabajo en la empresa, debido a los rechazos de negociaciones con el sindicato que representa a los trabajadores pertenecientes al decreto legislativo 728, bajo ley 25327; del mismo modo se precisa la falta de flexibilidad por parte del equipo funcional de Administración de Personal hacia los colaboradores.
- 5.3.Se identificó la satisfacción laboral y se concluye que el personal no se siente motivado, debido a que los ingresos percibidos en los últimos años no son los más correspondientes, produciendo malestar ante los directivos y creando una actitud de negatividad ante las labores asignadas.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1. Se recomienda a la EPS Moyobamba mejorar las políticas salariales, enfatizando los emolumentos y otros beneficios, de este modo se logrará crear un nivel de relación equitativo entre la compensación salarial y la satisfacción laboral.
  
- 6.2. Mejorar los diseños de incentivo por cargo de funciones, horas extras y asignación por estudios. No obstante, recomendar a la gerencia aplicar flexibilidad de negociaciones con el sindicato, a fin de motivar el esfuerzo y entrega del trabajador hacía las metas organizacionales.
  
- 6.3. Pactar convenios con instituciones para un trato diferenciado, obsequiar canjes tanto en supermercados como restaurantes, realizar convenios con entidades sanitarias y seguros para la familia del involucrado; y buscando nuevas alternativas para que la satisfacción de los colaboradores sea neutral y se cree un mayor confort en el trabajo.

## REFERENCIAS

- Albesa, B., (2000). *La motivación y el trabajo* (6ma ed.). México: Thomson.
- Amorós E. (2007). *Comportamiento Organizacional*. (2da ed.) Perú: Lambayeque.
- Alva y Juárez (2014). *Grado de correlación entre la Satisfacción en el trabajo y el Nivel De Productividad de los Colaboradores de la Empresa Chimú Agropecuaria S.A del Distrito de Trujillo 2014*. (Tesis de Pregrado). Universidad Antenor Orrego, Trujillo. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/716>
- Alvarado y Llacza (2017). *Clima Institucional y satisfacción de los colaboradores del centro de desarrollo integral de la familia de Tahuantinsuyo lima 2017*. (Tesis de Posgrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima. Recuperada de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/234>
- Carnaqué, P. (2014) *Sistema de compensación y desempeño de los colaboradores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Abaco Chiclayo 2013*. (Tesis de postgrado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Recuperada de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2409/CARNAQUE%20ALVAREZ%20PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cabrera (2018) *Clima Institucional y Satisfacción en el trabajo de colaboradores de una Institución Pública Peruana*. (Tesis de Posgrado). Universidad ESAN, Lima. Recuperada de <http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1210/Cabrera%20Salas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carlier, S. y Townsend, P. (2014). *Éxito y satisfacción laboral y personal: Cómo lo perciben mujeres que trabajan en Bogotá - Colombia*. Issue 36, P153-181. 29p. Recuperado de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=25&sid=10d395db-d8e6-4bc3-86f0-83fc73fa6f06%40sessionmgr102>
- Cerquera, O., Murcia, A. y Arias, C. (2019). *Diferencial salarial por género: un análisis comparativo entre departamentos de la costa atlántica colombiana*. Revista Virtual Universidad Católica del Norte, Colombia. P109-125. Recuperado de:

<http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=17&sid=10d395db-d8e6-4bc3-86f0-83fc73fa6f06%40sessionmgr102>

Chiavenato, I., (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>

Comisión de compensación y beneficios. (2013). *Principales problemáticas y desafíos actuales en la gestión de compensaciones. 1º encuentro de compensaciones & beneficios*. Recuperado de: <http://adrha-vinculos.blogspot.com/2011/10/principales-problematicasy-desafios.html>.

Cruz y Esquivel (2017). *Estudio de la Satisfacción en el trabajo y su influencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Empresa Sedapal Sede Camaná. Arequipa 2017*. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica de Santa María, Arequipa. Recuperada de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM\\_cc01e25fa2be691a4a0ac4aee36411ca](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM_cc01e25fa2be691a4a0ac4aee36411ca)

Cueva y Díaz (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Mi banco, 2017*. (Tesis de Pregrado). Universidad Peruana Unión, Tarapoto. Recuperada de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/941>

Gonzáles y Figueroa (2017). *Clima Laboral y conformidad en los Docentes del Colegio Técnico Micro empresarial el Carmen - Colombia, 2016*. (Tesis de posgrado). Universidad Privada Norbert Wiener, Colombia Recuperada de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/740>

Gómez, Balkin y Cardy (2008). *Gestión de recursos humanos*. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/d7e0325bb6a6982056e13a3d70e015c7.PDF>

Según Guillermo (2018). *Satisfacción en el trabajo y el Rendimiento de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial De Huaura; 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. Recuperada de

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1870/TFCE-03-09.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kebede, Shimele, Megersa, Sorsa (2017). *Satisfacción laboral en los profesionales de salud y Factores asociados en los centros de salud pública en el oeste de Etiopía* (artículo académico) Recuperada de: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=47888>

Lacayo (2017). *Los Componentes Determinantes de Satisfacción en el trabajo del Personal Administrativo y Operativo de una Empresa dedicada a la venta de Seguros Diversos en Guatemala*. (Tesis de Grado). BioMed Central bajo la licencia de Atribución Creative Commons, Guatemala. Recuperada de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Lacayo-Jose.pdf>

Larkin, Brantley y Lokey (2015). *Satisfacción laboral, compromiso organizacional e Intención de rotación de profesores en línea en la configuración de K-12*. (Artículo de investigación). Universidad Estatal de Kennesaw, Georgia. Recuperada de [https://digitalcommons.kennesaw.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1003&context=instruceddoc\\_etd](https://digitalcommons.kennesaw.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1003&context=instruceddoc_etd)

Ley N° 30555. Diario Oficial del Bicentenario, Lima, Perú, 22 de octubre de 1825.

Lima y Polanco (2017). *Satisfacción en el trabajo de los Millennials y la Generación “X” en Arequipa, 2017*. (Tesis de Posgrado). Universidad Católica San Pablo, Arequipa. Recuperada de [http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15473/2/TERÁN\\_RUELAS\\_JUA\\_TRA.pdf](http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15473/2/TERÁN_RUELAS_JUA_TRA.pdf)

Lomas (2017) *Satisfacción en el trabajo y relación con la productividad de los colaboradores de la Municipalidad Distrital De Buenos Aires 2017*. (Tesis de Posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12891/lomas\\_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Los RecursosHumanos.com. (2011). *Modelos de Compensación en Colombia*. Recuperado de <http://www.losrecursoshumanos.com/modelosde-compensacion-en-colombia/>.
- López, M. y Aguilera, M. (2015). *Construcción del concepto de satisfacción laboral a través de la percepción del salario en médicos de salud ocupacional (Artículo científico)*. Revista de economía, Finanzas y Negocios, Vol.5, No.1, 2015, 1-7, México. Recuperado de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=29&sid=10d395db-d8e6-4bc3-86f0-83fc73fa6f06%40sessionmgr102>
- Luna (2018) *Determinar la Relación entre la compensacion y la satisfacción en el trabajo de los trabajadores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT 2017*. (Tesis de Post-grado). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29200/Luna\\_REE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29200/Luna_REE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Marca (2017) *Clima Institucional y la satisfacción de los colaboradores del área de producción de la empresa artesanal Sumak Wanka de la ciudad de Huancayo, 2016-2017*. (Tesis de Pregrado). Universidad Continental, Lima. Recuperada de <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/3582>
- Marquina (2018) *Influencia De Las Estrategias De Motivación Para La Satisfacción Laboral Del Cliente Interno Del Hotel Fundo San José Lodge - Chanchamayo 2017*. (Tesis de Posgrado). Universidad San Martin de Porres, Lima. Recuperada de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/3910>
- Muhammad y Kalam (2015) *Determinantes de la satisfacción laboral de los académicos: Evidencia empírica de universidades privadas en Bangladesh (Artículo de investigación)*. Recuperada de: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEwiCjrang5LLIAhVHCKwKHT7oAxcQFjAAegQIABAC&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F5765940.pdf&usg=AOvVaw3DQxcMWe3yW0LB8HxEJ1BZ>

- Pablos (2016). *Análisis de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio del Conjunto de Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*. (Tesis doctoral). Universidad de Malaya, Kuala Lumpur, Malasia Recuperada de [http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia\\_e\\_investigacion/419drh.pdf](http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf)
- Pavan y Narasimha (2016) *Prácticas de RR.HH y su impacto en la satisfacción en el trabajo de empleados de la empresa Obangalore*. (Artículo de investigación). Revista Internacional De Investigación En Comercio Y Gestión, LEAR International Journal of Research in Commerce & Management. Recuperada de <https://core.ac.uk/download/pdf/132551476.pdf>
- Peñuela, E. (2018). *Compensación en un entorno volátil* (Artículo de investigación). Recuperado de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=31&sid=10d395db-d8e6-4bc3-86f0-83fc73fa6f06%40sessionmgr102>
- Perea & Castro (2016) *Análisis Comparativo entre la Satisfacción de docentes en Colegios estatal Y privado*. (Tesis de Pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Recuperada de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2428/1/2016\\_Perea\\_Estudio\\_comparativo\\_de\\_satisfacción\\_laboral.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2428/1/2016_Perea_Estudio_comparativo_de_satisfacción_laboral.pdf)
- Pomirleanu y Mariadoss (2014) *La influencia del apoyo organizativo y funcional en el desarrollo de la satisfacción laboral del vendedor*. (Artículo de investigación). Universidad de Nevada, USA. Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/01/01/Hernandez-Luis.pdf>
- Quispe (2015) *Clima Laboral y Satisfacción en la Sociedad para el Desarrollo Empresarial de Apurímac, Andahuaylas, 2015*. (Tesis de pre grado). Universidad José María Arguedas, Andahuaylas .Recuperada de <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/244>
- Ramajanaki (2017) *Efecto moderador del género en la relación entre el estrés del papel y satisfacción enfermeras en Mumbai*. (Artículo de investigación). Instituto de

Tecnología Química, Mumbai. Recuperada de  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11980>

Reyes, A. (2016) *Condiciones en el trabajo y la satisfacción de los trabajadores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - oficina Zonal Tarapot 2016*. (Tesis de Posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Recuperada de  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1083/reyes\\_oa.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1083/reyes_oa.pdf?sequence=1)

Reyes (2017) Reyes, Y. (2017). En su tesis: *Motivación y Satisfacción en el personal administrativo del Cuartel Isaac Rodríguez de Piura*. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional De Educación, Lima. Recuperada de  
<http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1382>

Ríos (2017) *Relación entre la motivación y la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Lamas 2015*. (Tesis de Posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Recuperada de  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1647/rios\\_rr.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1647/rios_rr.pdf?sequence=1)

Rodríguez (2017) *Nivel de Satisfacción de los trabajadores de la Empresa de Comida Rápida Pizza Hut Chiclayo – 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Recuperada de  
<http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/850>

Ruiz (2014) *Eficiencia y nivel de satisfacción en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Recuperada de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1012>

Salazar, J. (2019). *Desigualdad de ingresos y la empresa: su conceptualización y medición*. EconoQuantum, Vol. 16, p89-112. México. Recuperado de  
<http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=13&sid=10d395db-d8e6-4bc3-86f0-83fc73fa6f06%40sessionmgr102>

- Sánchez, M. y Sánchez, P. (2016). *Factores determinantes de la satisfacción laboral en España antes y durante la crisis del 2008*. Intangible Capital. Vol. 12, p1192-1220. España. Recuperado de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=27&sid=10d395db-d8e6-4bc3-86f0-83fc73fa6f06%40sessionmgr102>
- Sanchez & Sanchez (2018) *Determinantes de la satisfacción laboral en la producción de la madera y el papel: el estudio en España y hallazgos en otros países*. (Tesis de pregrado), Universidad da Coruña, Facultad de Economía Empresa, Departamento de economía, campos de Elviña, A Coruña. Recperada de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718221X2018000400641](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718221X2018000400641)
- Sinarahua B. M. (2017). “*Relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la fundación para el desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016*”. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto. Recuperado de [repositorio.upeu.edu.pe/handle/ UPEU/Decimotercera edición. PEARSON EDUCACIÓN, México](http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/Decimotercera%20edici%20n.%20PEARSON%20EDUCACI%20N,%20M%20xico).
- Vara (2017) *Relación Entre El Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral Del Personal Profesional De La Red De Salud Arequipa Caylloma, Arequipa 2017* (Tesis de pregrado) Universidad Alas Peruanas, Arequipa. Recuperada de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/878/Balmer\\_Tesis\\_bac\\_hiller\\_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/878/Balmer_Tesis_bac_hiller_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Varela R. A. (2013). *Administración de la compensación sueldos, salarios y prestaciones*. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/8b6446e4bc766d7b63f03b4170474e49.pdf>
- Victorio (2018). *La Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Área de Operaciones de las tres principales empresas aseguradoras de Lima 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de

Loyola, Lima. Recuperada de  
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3667/1/2018\\_Victorio-Capillo.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3667/1/2018_Victorio-Capillo.pdf)

Werther, W. B. y Davis K. (2008). *Administración de recursos humanos*. Recuperado de:  
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/c2f2989d851e80e2cc6aa0ebf3a54cb0.pdf>

Zuasnabar (2018) *Relación del estrés Laboral y Satisfacción Laboral en el personal docente del nivel secundario de la Provincia de Huancayo*. (Tesis de pregrado). Universidad Continental, Huancayo. Recuperada de  
<https://hdl.handle.net/20.500.12394/4890>.

Zurita (2015) *Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral Que Muestran Los Trabajadores De Una Empresa De Servicios Estéticos*. (Tesis de Posgrado). Universidad Católica de Santa María. Arequipa. Recuperada de  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16116/Mori\\_RG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16116/Mori_RG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **ANEXOS**

### Matriz de consistencia

#### Título: Compensación salarial y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios Moyobamba S. A año 2019”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos								
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿De qué manera la compensación salarial se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios Moyobamba S.A año 2019?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre la compensación salarial y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Prestadora De Servicios Moyobamba S.A año 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Evaluar la compensación salarial de los trabajadores de la Empresa Prestadora De Servicios Moyobamba S.A año 2019.</p> <p>Identificar la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Prestadora De Servicios Moyobamba S.A año 2019.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p><b>H1:</b> Existe relación significativa entre la compensación salarial y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Prestadora De Servicios Moyobamba S.A año 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>H1: la compensación laboral de los trabajadores de la Empresa Prestadora De Servicios Moyobamba S.A año 2019, no es la más adecuada.</p> <p>H2: El grado de satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Prestadora De Servicios Moyobamba S.A año 2019, es media.</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>- La encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>- El cuestionario</p>								
<p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>Esta investigación es de tipo no experimental y él es diseño descriptivo correlacional, considerando que se examinará la relación entre las variables Compensación salarial y Satisfacción Laboral.</p>	<p><b>Población y muestra</b></p> <p><b>Población</b></p> <p>La población del presente estudio está conformada por 65 trabajadores que laboran en la Empresa Prestadora de Servicios Moyobamba S. A. de la ciudad de Moyobamba</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>La muestra está conformada por 65 encuestados.</p>	<p><b>Variables y dimensiones</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Compensación Salarial</td> <td>Remuneración Básica</td> </tr> <tr> <td>Incentivos salariales</td> </tr> <tr> <td>Las prestaciones</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Satisfacción Laboral</td> <td>Características intrínsecas del trabajo</td> </tr> <tr> <td>Disposición afectiva al trabajo</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Compensación Salarial	Remuneración Básica	Incentivos salariales	Las prestaciones	Satisfacción Laboral	Características intrínsecas del trabajo
Variables	Dimensiones										
Compensación Salarial	Remuneración Básica										
	Incentivos salariales										
	Las prestaciones										
Satisfacción Laboral	Características intrínsecas del trabajo										
	Disposición afectiva al trabajo										

## Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO N° 01 DE COMPENSACIÓN SALARIAL

**A. INFORMACIÓN SOCIO DEMOGRÁFICA.** (Marque con una X o indique según corresponda)

- 1) Edad: \_\_\_\_\_ años
- 2) Sexo: a. Femenino \_\_\_\_\_ b. Masculino \_\_\_\_\_
- 3) Número de hijos: \_\_\_\_\_
- 4) Carga familiar dependiente: \_\_\_\_\_ Miembros
- 5) Grado de Instrucción: a. Sin instrucción \_\_\_\_\_ b. Primaria \_\_\_\_\_  
c. Secundaria \_\_\_\_\_ d. Superior no Universitaria \_\_\_\_\_ e. Superior Universitaria \_\_\_\_\_
- 6) Tiempo que labora en la EPS Moyobamba S.A: \_\_\_\_\_ meses
- 7) Tiempo de permanencia en su puesto actual: \_\_\_\_\_ meses
- 8) Horario de trabajo: a. Jornada completa \_\_\_\_\_ b. Jornada parcial \_\_\_\_\_
- 9) Puesto que ocupa actualmente: a. Directivo \_\_\_\_\_ b. Especialista \_\_\_\_\_  
c. Profesional de apoyo \_\_\_\_\_ d. CAS \_\_\_\_\_ e. Otro \_\_\_\_\_

**B.** Estimado colaborador, a continuación, dispone usted de un total de 12 preguntas; la cual se le formularan en el desarrollo de la entrevista, las mismas que tienen relación con la compensación salarial de la Empresa Prestadora de Servicios S.A. Este cuestionario se tratará en forma anónima y reservada.

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
1.	¿Está de acuerdo con la remuneración básica que recibe?					
2.	¿Está de acuerdo con la escolaridad que recibe en el mes de enero de cada año?					
3.	¿Está de acuerdo con las gratificaciones que recibe en los meses de Julio y diciembre de cada año?					

4.	¿Está de acuerdo con la bonificación por función crítica que se asigna?					
5.	¿Está de acuerdo con las bonificaciones por responsabilidad directiva que se asigna?					
6.	¿Está de acuerdo con el incentivo por desempeño que se asigna anualmente?					
7.	¿Está de acuerdo con la compensación por vacaciones no gozadas?					
8.	¿Está de acuerdo con las capacitaciones relacionados con su puesto de trabajo?					
9.	¿Está de acuerdo con las capacitaciones que realiza la empresa de manera general?					
10.	¿Está de acuerdo con los programas orientados al reconocimiento laboral?					
11.	¿Está de acuerdo con la subvención orientadas a las actividades del clima laboral?					
12.	¿Está de acuerdo con los programas orientados a la cultura organizacional?					

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU VALIOSO APOYO!**

## CUESTIONARIO N° 02 DE SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado colaborador, a continuación, dispone usted de un total de 11 preguntas; marque una de las alternativas propuestas, las mismas que tienen relación con su satisfacción laboral en su centro de trabajo. Este cuestionario se tratará en forma anónima y reservada.

Características intrínsecas de trabajo		ESCALA DE LIKERT – ACUERDO				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	¿Siente usted que sus habilidades son aprovechadas en su puesto?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2	¿Cree usted que la limpieza, higiene, salubridad y seguridad de su lugar de trabajo es el más adecuado?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Características intrínsecas de trabajo		ESCALA DE LIKERT – FRECUENCIA				
		Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy frecuentemente
3	¿Reconoce usted las actividades o tareas asignadas a su puesto?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4	¿Considera usted que las tareas realizadas en su puesto ayudan a lograr las metas de la empresa?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5	¿Tiene usted la capacidad de decidir autónomamente aspectos relacionados con su trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6	¿La empresa ofrece retroalimentación para desarrollar con mayor eficacia su trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7	¿Tiene usted conocimiento sobre las actividades generales que se desarrollan en la empresa?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Disposición afectiva al trabajo		ESCALA DE LIKERT – ACUERDO				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
8	¿La remuneración obtenida está alineada con su experiencia?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Características intrínsecas de trabajo		ESCALA DE LIKERT – FRECUENCIA				
		Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy frecuentemente
9	¿Existen las condiciones para que realice una línea de carrera en la empresa?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10	¿Considera usted que la relación laboral entre el trabajador y el encargado del área es el más adecuado?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11	¿Considera usted que la relación con sus compañeros de trabajo es la más adecuada?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU VALIOSO APOYO!**

## Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Belen Pahola Chilon Rojas  
 Institución donde labora : Universidad Privada Cesar Vallejo.  
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para evaluar la Compensación Salarial y la Satisfacción Laboral  
 Autor (s) del instrumento (s): Jhan Pieer Vásquez Tapullima

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1) nunca 2) muy pocas veces 3) algunas veces 4) casi siempre 5) siempre

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 permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Desempeño laboral</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: de manera que permiten 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 relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>45</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si procede las variables en la investigación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45

Moyobamba, 15 de noviembre del 2019

  
 Mge. Lic. Adm. Belen Pahola Chilon Rojas

## Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Giovanna Casique Mendoza  
 Institución donde labora : Universidad Privada Cesar Vallejo.  
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para evaluar la Compensación Salarial y la Satisfacción Laboral  
 Autor (s) del instrumento (s): Jhan Pieer Vásquez Tapullima

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1) nunca 2) muy pocas veces 3) algunas veces 4) casi siempre 5) siempre

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 permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Desempeño laboral</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: de manera que permiten 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 relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si puede proceder en el instrumento de Investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45

Moyobamba, 15 de noviembre del 2019

Mgic. Lic. Adm. Giovanna Casique Mendoza

## Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Icela Baneza Clavo Zumba  
 Institución donde labora : Universidad Privada Cesar Vallejo.  
 Especialidad : Magister en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para evaluar la Compensación Salarial y la Satisfacción Laboral  
 Autor (s) del instrumento (s): Jhan Pieer Vásquez Tapullima

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1) nunca 2) muy pocas veces 3) algunas veces 4) casi siempre 5) siempre

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 permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Desempeño laboral</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: de manera que permiten 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 relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si procede las variables de investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45

Moyobamba, 18 de noviembre del 2019

  
 Jhan Pieer Vásquez Tapullima  
 C.I.D. - 07769

## Constancia de consentimiento informado



### CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

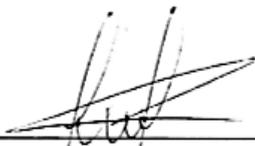
04 de diciembre de 2019

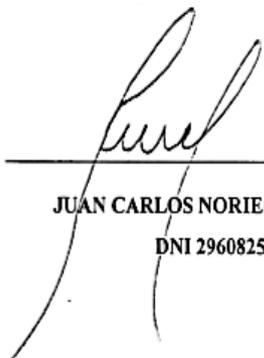
Yo Jhan Pieer Vásquez Tapullima, identificado con DNI N° 73691703, alumno de la Universidad César Vallejo; con el proyecto de investigación titulado: “Compensación salarial y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios Moyobamba S. A 2019” realizado en base a la entidad antes mencionada; declaro que se dio a conocer al Dr. Juan Carlos Noriega Flores, Gerente General de la EPS MOYOBAMBA S.A. acerca del proyecto de investigación. El presente documento autoriza el desarrollo del proyecto para conocimiento general y demás fines.

Se adjunta el Proyecto de investigación.

“Compensación salarial y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios Moyobamba S. A 2019”

Atentamente:

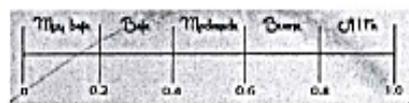
  
\_\_\_\_\_  
JHAN PIEER VÁSQUEZ TAPULLIMA  
DNI 73691703

  
\_\_\_\_\_  
JUAN CARLOS NORIEGA FLORES  
DNI 29608252

## Base de datos estadísticos

BASE DE DATOS: COMPENSACIÓN SALARIAL DE LOS TRABAJADORES													TOTAL
ENCUESTADO	ITEMS												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	56
2	3	3	5	3	5	3	3	4	3	2	4	5	41
3	2	4	4	3	3	2	3	3	3	2	5	3	37
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	39
5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	51
6	3	5	5	3	7	2	5	5	3	2	4	3	38
7	3	3	5	3	5	3	5	5	3	2	4	5	45
8	3	3	5	5	3	5	3	5	5	2	5	3	47
9	2	3	5	3	5	2	3	5	3	3	4	3	41
10	2	3	5	3	5	2	3	3	3	2	4	3	38
11	3	3	4	3	5	3	5	5	3	2	5	5	45
12	5	2	4	5	3	2	3	4	3	2	4	3	40
13	2	3	4	3	3	3	3	5	5	2	5	3	41
14	3	5	4	5	5	3	3	5	3	2	5	3	46
15	2	4	5	3	3	3	5	5	3	2	4	3	42
16	3	3	4	3	5	2	3	5	5	2	4	3	42
17	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	4	3	37
18	3	3	5	5	3	3	5	4	3	2	5	5	46
19	2	2	5	3	5	2	3	3	3	2	4	3	37
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
21	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	57
22	3	3	5	3	3	2	3	5	3	2	5	5	42
23	3	4	5	3	5	2	3	4	3	2	4	3	41
24	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	55
25	3	3	3	5	3	2	3	3	3	5	4	3	44
26	3	3	4	3	3	2	3	4	5	3	5	3	41
27	3	2	4	3	5	2	3	5	3	2	4	3	39
28	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	55
29	3	3	4	3	3	2	3	5	3	5	4	3	43
30	3	3	5	3	5	3	5	4	3	2	4	3	43
31	3	2	5	3	3	5	3	5	3	2	4	3	41
32	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	5	3	35
33	3	3	4	5	3	2	3	3	3	2	4	3	38
34	3	4	5	3	5	3	5	5	3	3	4	3	45
35	3	3	4	5	5	2	5	5	3	2	4	3	42
36	5	3	5	3	3	3	3	4	5	2	5	5	46
37	3	3	4	3	5	2	3	3	3	2	4	3	38
38	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	37
39	3	5	5	3	5	2	5	5	3	2	4	5	45
40	3	3	5	3	3	3	3	5	3	2	3	3	39
41	3	3	5	3	5	3	3	5	5	3	4	3	45
42	3	4	5	3	3	2	3	4	3	2	5	3	38
43	3	3	5	5	5	3	5	4	3	2	4	3	45
44	3	5	4	3	3	5	3	4	3	2	4	3	42
45	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	57
46	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	57
47	3	3	4	3	3	2	3	5	3	2	4	3	38
48	2	3	5	3	3	3	3	5	3	3	5	3	41
49	3	3	4	3	5	5	5	5	3	2	5	5	48
50	3	3	3	5	3	2	3	3	3	2	3	3	36
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
52	3	5	5	5	3	5	3	4	5	5	4	3	50
53	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	4	5	40
54	2	3	5	3	3	3	3	4	3	2	5	3	39
55	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	4	5	39
56	3	5	5	3	3	2	3	3	3	2	4	3	39
57	3	3	5	3	3	3	3	4	3	2	5	5	42
58	3	3	4	3	5	3	3	4	5	3	4	5	44
59	3	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	42
60	3	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	59
61	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	36
62	2	3	4	3	5	2	5	4	3	3	4	4	42
63	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	37
64	3	5	5	3	3	2	3	3	3	2	3	3	40
65	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	57
<b>TOTAL</b>	1.05865385	0.90528846	0.34711538	0.775	1.08508615	1.38846154	0.87826538	0.88413462	0.72259825	1.27884615	0.32598154	0.91490385	10.3644231

K	12
n	10.56
$\bar{x}$	45.31
s1	1.09
s2	0.77
VALOR ABSOLUTO	0.77
$\alpha$	0.84136



$\alpha$  (Alfa) =  
 K (número de ítems) =  
 Vi (varianza de cada ítem) =  
 Vt (varianza total) =

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

BASE DE DATOS: SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES												TOTAL
ENCUESTADO	ITEMS											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	4	3	4	4	2	2	2	1	2	2	4	30
2	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	51
3	4	3	4	4	2	2	2	1	1	2	4	29
4	4	4	4	4	3	2	2	1	1	3	3	31
5	4	4	4	4	4	2	5	4	2	4	5	42
6	4	4	5	5	4	2	4	3	2	0	4	41
7	4	4	4	5	2	2	2	1	1	1	3	29
8	4	4	4	5	4	3	4	2	2	4	4	40
9	4	3	4	5	3	2	2	1	2	2	4	32
10	4	4	5	5	4	4	5	3	2	4	5	45
11	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	37
12	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	50
13	4	4	4	5	4	4	3	2	1	4	4	39
14	4	2	4	4	3	1	3	2	1	3	4	33
15	4	2	4	4	3	2	3	1	1	3	3	30
16	4	4	4	5	3	3	4	2	1	3	4	37
17	4	4	4	4	3	3	4	2	1	2	4	35
18	4	4	4	4	3	3	4	2	1	3	4	36
19	4	5	5	5	4	3	5	1	2	5	5	44
20	4	4	5	5	3	3	2	4	2	3	3	40
21	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	37
22	4	4	4	5	4	2	3	1	2	2	3	34
23	4	4	4	5	4	3	4	3	1	3	4	39
24	4	4	5	5	5	3	5	2	3	3	5	44
25	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	51
26	4	4	5	5	5	3	5	2	2	4	5	44
27	5	5	5	5	3	3	5	2	1	2	4	40
28	4	4	4	5	5	3	5	3	2	4	5	42
29	4	4	4	4	3	4	3	2	1	3	4	36
30	4	4	5	5	5	3	5	2	3	4	5	45
31	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	51
32	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	37
33	4	4	5	5	4	3	4	3	2	3	4	41
34	4	4	4	5	3	3	3	1	2	3	3	35
35	4	4	5	5	5	4	4	4	2	3	5	45
36	4	4	5	5	4	2	4	1	2	1	3	35
37	4	4	5	5	4	3	3	3	2	4	5	42
38	4	4	5	5	4	3	3	1	2	3	4	38
39	4	5	5	5	5	2	4	2	2	2	5	41
40	5	4	4	5	2	2	2	1	2	4	4	35
41	4	2	4	4	3	2	3	1	2	2	2	29
42	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	51
43	5	4	5	5	5	2	4	2	1	4	5	42
44	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	39
45	5	2	5	4	4	3	3	2	1	4	4	37
46	5	5	5	5	5	3	5	3	4	5	5	50
47	4	4	4	4	4	3	3	2	1	3	4	36
48	5	5	5	5	3	2	5	1	1	3	5	40
49	5	5	5	5	4	3	5	1	2	5	5	45
50	5	4	4	5	2	2	3	1	1	3	5	35
51	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	50
52	4	4	4	5	4	3	3	2	2	4	4	36
53	5	3	4	5	4	2	2	1	2	2	4	34
54	5	5	5	5	5	3	5	2	3	4	5	45
55	4	4	5	5	4	3	4	2	4	4	4	41
56	5	5	5	4	4	4	4	1	3	4	5	44
57	4	3	4	4	2	2	2	1	2	2	3	29
58	5	5	5	5	5	2	3	3	3	5	5	46
59	5	5	5	5	5	3	3	1	3	5	5	45
60	4	3	4	5	4	3	3	2	2	5	5	40
61	4	4	5	5	4	2	3	1	2	4	4	38
62	4	2	4	4	2	2	1	2	1	2	4	29
63	4	4	4	5	3	3	3	2	3	4	4	39
64	3	3	4	4	3	3	3	2	2	4	4	35
65	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	49
ESTADÍSTICO												
TOTAL	6.24134615	0.71778846	0.25384615	0.21634615	0.89086538	0.54711558	1.15288462	1.22596154	0.74615385	1.12596154	0.54711538	7.66538462

k	11
$\bar{x}$	7.67
$\sigma^2$	38.41

s1	1.10
s2	0.80
VALOR ABSOLU	0.80

$\mu$	0.88044891
-------	------------

## Acta de aprobación de originalidad de tesis

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 11 de 17
---	--	---

Yo, Lin Alvarez Rios, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Moyobamba, revisor (a) de la tesis titulada

“Compensación salarial y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios Moyobamba S.A. 2019”, del (de la) estudiante Vasquez Tapullima Jhan Pieer constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Moyobamba, 30 de diciembre del 2019.



Firma

Lin Alvarez Rios

DNI: 41762753

Revisó	Vicerrectorado de Investigación/ DEVAC /Responsable del SGC	Aprobó	Rectorado
--------	---	--------	-----------

**NOTA:** Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA.

## Resultado final de programa Turnitin del trabajo de investigación

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1238939224&s=3&lang=es&u=1049555943

feedback studio | Compensación salarial y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios Moyobamba ... /0 6 de 9

**Resumen de coincidencias**

**20 %**

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

Rank	Source	Percentage
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
4	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %

Página: 1 de 37    Número de palabras: 9397    Text-only Report | High Resolution    Activado

02:47 p.m. 01/01/2020

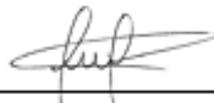
## Autorización de publicación de tesis al repositorio

	<b>AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Jhan Pieer Vásquez Tapullima, identificado con DNI N° 73691703, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Compensación Salarial y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios Moyobamba S.A. 2019"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....



Jhan Pieer Vásquez Tapullima

DNI: 73691703

FECHA: 25 de Diciembre del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## Autorización final del trabajo de investigación



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA LA ENCARGADA DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN:**

Mg. Clavo Zumba Icela Baneza

**A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:**

Vásquez Tapullima Jhan Pieer

**INFORME TITULADO:**

“Compensación salarial y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios Moyobamba S.A. 2019”

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**

Licenciado en Administración

**SUSTENTADO EN FECHA:** 11 de diciembre de 2019

**NOTA O MENCIÓN:** 15

