

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

COHORTE AGOSTO 2018

Tema: Gestión remunerativa y satisfacción laboral de los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito en el marco de la emergencia sanitaria provocada por la pandemia Covid-19.

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en
Gestión del Talento Humano

Autora: Ingeniera Lorena Elizabeth Pilco Lasluisa

Director: Ingeniero Julio Mauricio Vizuite Muñoz, Magíster

Ambato – Ecuador

2021

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el *Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.*, e integrado por los señores: *Doctor Walter Ramiro Jiménez Silva, MBA.*, y *Doctora Jenny Margoth Gamboa Salinas, Magíster.*, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el informe investigación con el tema: “*Gestión remunerativa y satisfacción laboral de los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito en el marco de la emergencia sanitaria provocada por la pandemia Covid-19*” elaborado y presentado por la señora *Ingeniera Lorena Elizabeth Pilco Lasluisa* para optar por el Grado Académico de Magíster en Gestión de Talento Humano; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.
Presidente y Miembro del Tribunal

Dr. Walter Ramiro Jiménez Silva, MBA.
Miembro del Tribunal

Dra. Jenny Margoth Gamboa Salinas, Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en este trabajo de titulación, presentado con el tema: “Gestión remunerativa y satisfacción laboral de los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito en el marco de la emergencia sanitaria provocada por la pandemia Covid-19”, le corresponde exclusivamente a la Ingeniera Lorena Elizabeth Pilco Lasluisa, autora bajo la dirección del Ingeniero Julio Mauricio Vizuete Muñoz, Magíster, Director del trabajo de titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Ing. Lorena Elizabeth Pilco Lasluisa

C.C. 1804193447

AUTORA

Ing. Julio Mauricio Vizuete Muñoz, Mg.

C.C. 1704039286

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el trabajo de titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Ing. Lorena Elizabeth Pilco Lasluisa
C.C. 1804193447

AGRADECIMIENTO

A Dios, mi amado Señor por su gran amor y fidelidad.

A mis padres por su apoyo y amor

A mi esposo por su comprensión

Al Director Ing. Julio Vizuite por su tiempo, paciencia y
conocimientos compartidos

A la Cooperativa de Ahorro y crédito Oscus Ltda., por la apertura
para el desarrollo de esta investigación

DEDICATORIA

A Dios mi amado Señor, dueño y dador de todo.
A mis padres por su ejemplo de constancia, trabajo, esfuerzo, dedicación
A mi esposo Luis Eduardo, por estar presente mientras yo escribía.
A mi hermoso Pablo Daniel, inspiración y motivación pura.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas ...	ii
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
EXECUTIVE SUMMARY.....	xv
INTRODUCCIÓN	1
1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	2
2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO	2
3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	2
3.1. Tiempo de ejecución	2
3.2. Financiamiento.....	3
3.3. Autora.....	3
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA.....	3
4.1. Definición del problema de la investigación.....	3
4.2. Objetivos de la investigación	6
4.2.1 Objetivo General	6
4.2.2 Objetivos específicos	6
4.3. Justificación de la investigación.....	6
4.4. Marco teórico referencial	11
4.4.1 Antecedentes	11
Investigaciones Internacionales	11
Investigaciones Nacionales	12
4.4.2 Fundamento Teórico Científico	13
Variable Independiente	13
Variable Dependiente.....	24

Glosario de Términos.....	30
4.5. Metodología	31
4.5.1 Enfoque de la Investigación	31
4.5.2 Diseño de la Investigación	31
4.5.3 Nivel de investigación.....	32
4.5.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	33
4.5.4.1 Validación del instrumento	34
5 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	39
5.1. Resultados de la investigación	39
5.2. Método de correlación de variables	73
5.2.1 Coeficiente de Correlación de Spearman	73
5.3. Discusión.....	75
6. CONCLUSIONES.....	78
7. RECOMENDACIONES.....	80
8. REFERENCIAS CITADAS	81
9. ANEXOS	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Escala de Valoración del Cuestionario	34
Tabla N°2 Criterio de evaluación Alfa de Cronbach	35
Tabla N°3 Estadística de fiabilidad.....	36
Tabla N°4 Estadísticas de Fiabilidad de total del elemento.....	36
Tabla N°5 Distribución por Género	39
Tabla N°6 Años de trabajo en la Cooperativa.....	40
Tabla N°7 Esquema Remunerativo al que pertenece	42
Tabla N°8 Mi remuneración es adecuada para el trabajo que realizo.....	43
Tabla N°9 Mi remuneración en relación a otras organizaciones es competitiva	44
Tabla N°10 Mi remuneración me anima a no dejar la cooperativa.....	45
Tabla N°11 Conozco mi paquete salarial y los beneficios económicos.....	46
Tabla N°12 El paquete salarial es atractivo	47
Tabla N°13 Se ofrecen diferentes tipos de recompensas/ incentivos.....	48
Tabla N°14 Las recompensas/incentivos se aplican a todos los puestos	49
Tabla N°15 Las recompensas me motivan a hacer todo lo posible.....	50
Tabla N°16 Las recompensas/incentivos son equitativos con relación a mi trabajo	51
Tabla N°17 El sistema de recompensas/incentivos afecta mi total de ingresos netos	52
Tabla N°18 Mi remuneración se ha visto afectada debido a las medidas tomadas por la pandemia Covid-19	53
Tabla N°19 El sistema de recompensas/incentivos se ha visto afectado por la pandemia Covid-19	54
Tabla N°20 El buen trabajo es reconocido de forma no monetaria	55
Tabla N°21 Percibo que la gestión remunerativa es equitativa para todos los puestos y trabajadores	56
Tabla N°22 Me siento satisfecho del trabajo que realizo.....	57
Tabla N°23 Me siento satisfecho con mi trayectoria profesional en la institución...	58
Tabla N°24 Me siento orgulloso de pertenecer a la cooperativa	59
Tabla N°25 Siento que mi remuneración guarda relación con mis responsabilidades	60

Tabla N°26 En mi equipo tenemos cargas de trabajo repartidas de forma equitativa	61
Tabla N°27 Puedo desarrollar mis habilidades en mi puesto de trabajo.....	62
Tabla N°28 Entre los compañeros del área prevalece una atmósfera de compañerismo, respeto y confianza	63
Tabla N°29 Percibo que mi jefe inmediato valora mi contribución.....	64
Tabla N°30 Cuando realizo un buen trabajo soy reconocido públicamente	65
Tabla N°31 En la cooperativa se evita el favoritismo por personas o unidades	66
Tabla N°32 En la cooperativa se respeta las diferencias de cultura, sexo, religión, etc.	67
Tabla N°33 La cooperativa promueve espacios de trabajo (infraestructura, iluminación, distribución de espacios, medidas de bioseguridad) adecuados	68
Tabla N°34 Siento que las medidas adoptadas por la cooperativa frente a la pandemia Covid-19 promueven mi bienestar	69
Tabla N°35 Siento que la pandemia Covid-19 ha provocado mayor rotación interna	70
Tabla N°36 La pandemia Covid-19 ha provocado cambios en mi ambiente de trabajo	71
Tabla N°37 La pandemia Covid-19 ha afectado el logro de los objetivos de mi trabajo.....	72
Tabla N°38 Correlaciones	74

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Situaciones Teoría de la Equidad	16
Figura 2. Teoría de las Expectativas	17
Figura 3. Componentes de la retribución total.....	19
Figura 4. Modelo del mercado laboral	19
Figura 6: Años de Trabajo en la Cooperativa	41
Figura 7: Esquema Remunerativo	42
Figura 8: Remuneración adecuada.....	43
Figura 9: Remuneración competitiva.....	44
Figura 10: Remuneración me anima.....	45
Figura 11: Paquete salarial y beneficios económicos	46
Figura 12: El paquete salarial es atractivo	47
Figura 13: Se ofrecen diferentes tipos de recompensas/incentivos	48
Figura 14: Las recompensas/incentivos se aplican a todos los puestos.....	49
Figura 15: Las recompensas me motivan a hacer todo lo posible	50
Figura 16: Las recompensas son equitativas con relación a mi trabajo.....	51
Figura 17: Las recompensas/incentivos afectan mi total de ingresos.....	52
Figura 18: Mi remuneración se afectó por las medidas tomadas por el Covid-19 ...	53
Figura 19: Las recompensas /incentivos se afectaron por las medidas tomadas por el Covid-19.....	54
Figura 20: Reconocimiento no monetario por el buen trabajo	55
Figura 21: La Gestión remunerativa es equitativa para todos los puestos.....	56
Figura 22: Sentir de satisfacción por el trabajo realizado.....	57
Figura 23: Sentir de satisfacción con la trayectoria profesional en la institución	58
Figura 24: Me siento orgulloso de pertenecer a la cooperativa	59
Figura 25: Relación entre mi remuneración y responsabilidades	60
Figura 26: Reparto equitativo de cargas de trabajo	61
Figura 27: Desarrollo de habilidades en el trabajo	62
Figura 28: Desarrollo de actividades en el trabajo	63
Figura 29: Mi jefe inmediato valora la contribución	64
Figura 30: Reconocimiento público al buen trabajo.....	65
Figura 31: Favoritismo por personas o unidades	66

Figura 32: Respeto por diferencia de cultura, sexo, religión etc.	67
Figura 33: Espacios de trabajo adecuados	68
Figura 34: Medidas adoptadas frente a la pandemia.....	69
Figura 35: Rotación interna a causa de la pandemia Covid-19	70
Figura 36: Cambios en el ambiente de trabajo a causa de la pandemia Covid-19 ...	71
Figura 37: Afectación de logro de objetivos a causa de la pandemia Covid-19.....	72
Figura 38: Gráfica de Dispersión.....	74

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
COHORTE AGOSTO 2018

TEMA: GESTIÓN REMUNERATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR LA PANDEMIA COVID-19.

AUTORA: *Ingeniera Lorena Elizabeth Pilco Lasluisa*

DIRECTOR: *Ingeniero Julio Mauricio Vizquete Muñoz, Magíster.*

FECHA: *13 de septiembre de 2021*

RESUMEN EJECUTIVO

La Gestión Remunerativa es el componente de la relación laboral que mayor interés demanda, se refiere al pago monetario que se realiza producto del esfuerzo que una persona hace en el cumplimiento de sus obligaciones y abarca las acciones de la institución para dar compensación al individuo, este último busca mantener un sentir de satisfacción frente a las condiciones laborales que rodean al trabajador. Para las organizaciones propiciar entornos laborales equitativos que promuevan el crecimiento de los colaboradores estableciendo las mejores prácticas de compensación, con niveles óptimos de competitividad salarial a nivel interno como externo se ha convertido en un desafío permanente. Partiendo de esto, el propósito del presente trabajo de investigación es determinar la influencia de la Gestión Remunerativa en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., por esta razón se examinó la aplicación de la gestión remunerativa, identificando el nivel de satisfacción de los trabajadores y como la emergencia sanitaria provocada por la pandemia Covid-19 ha afectado el entorno de trabajo, el enfoque de la investigación es cuantitativo debido a que es necesaria la medición objetiva y el análisis estadístico de los datos recopilados. Se utilizó el análisis estadístico de Rho de Spearman para realizar la correlación de las variables determinándose que existe una correlación

positiva significativa entre la Gestión Remunerativa y la Satisfacción Laboral. A decir de la gestión remunerativa se concluye con resultados destacados que evidencian una aplicación remunerativa diferenciada, un programa de incentivos/recompensas que no se aplica a todos los puestos, la percepción de una gestión remunerativa que no se destina de forma equitativa para todos los puestos y trabajadores que además evidencia un importante nivel de indiferencia, no obstante de estas condiciones la percepción de satisfacción laboral de los trabajadores se mantiene equilibrada por lo que los factores como la pertenencia y trayectoria muestran un importante nivel de aceptación; sin embargo el atenuante de la emergencia sanitaria provocada por la pandemia Covid-19 ha modificado los ambientes de trabajo con el establecimiento de medidas de bioseguridad y con la evidente afectación a los salarios.

DESCRIPTORES: *COMPENSACIONES, COVID-19, EMERGENCIA SANITARIA, EQUIDAD, DESARROLLO ORGANIZACIONAL, GESTIÓN REMUNERATIVA, PANDEMIA, REMUNERACIONES, SALARIO, SATISFACCIÓN LABORAL.*

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
COHORTE AGOSTO 2018

THEME: REMUNERATION MANAGEMENT AND JOB SATISFACTION OF
WORKERS OF SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVES IN THE
FRAMEWORK OF THE HEALTH EMERGENCY CAUSED BY THE COVID-19
PANDEMIC

AUTHOR: *Ingeniera Lorena Elizabeth Pilco Lasluisa*

DIRECTED BY: *Ingeniero Julio Mauricio Vizuete Muñoz, Magíster.*

DATE: *13 de septiembre del 2021*

EXECUTIVE SUMMARY

The Remuneration Management is the component of the labor relationship that demands the greatest interest, it refers to the monetary payment that is made as a result of the effort that a person makes in the fulfillment of their obligations and includes the actions of the institution to give compensation to the individual, this the latter seeks to maintain a feeling of satisfaction with the working conditions that surround the worker. For organizations, promoting equitable work environments that promote the growth of employees by establishing the best compensation practices, with optimal levels of salary competitiveness both internally and externally, has become a permanent challenge. Based on this, the purpose of this research work is to determine the influence of Remuneration Management on Job Satisfaction of the workers of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., For this reason the application of remuneration management was examined, identifying the level of worker satisfaction and as the health emergency caused by the Covid-19 pandemic has affected the work environment, the research focus is quantitative because objective measurement and statistical analysis of the collected data is necessary. Spearman's Rho statistical analysis was used to correlate the variables, determining that there is a significant positive correlation between Remuneration Management and Job Satisfaction. In

terms of remuneration management, it is concluded with outstanding results that show a differentiated remuneration application, an incentive program that does not apply to all positions and the perception of remuneration management that is not allocated equitably for all positions and workers. Despite these conditions, the perception of job satisfaction of the workers remains balanced, so factors such as belonging and trajectory show a significant level of acceptance; However, the mitigating health emergency caused by the Covid-19 pandemic has modified work environments with the establishment of biosafety measures and with the obvious impact on wages.

KEYWORDS: *COMPENSATIONS, COVID-19, HEALTH EMERGENCY, EQUITY, ORGANIZATIONAL DEVELOPMENT, REMUNERATION MANAGEMENT, PANDEMIA, REMUNERATION, SALARY, JOB SATISFACTION.*

INTRODUCCIÓN

Para los administradores del talento humano lograr niveles de satisfacción laboral adecuados se convierte en un constante desafío por consiguiente la adecuada gestión remunerativa es imperativa para el logro de los objetivos que se plantea en la institución; a esta convergencia se suman las medidas adoptadas por los gobiernos centrales con el propósito de contener la emergencia sanitaria provocada por la pandemia Covid-19.

La literatura nos muestra como la gestión remunerativa abarca distintas formas de aplicación y como la ejecución de estas particularidades trascienden en la percepción de la satisfacción laboral de los trabajadores; a este escenario se suma un inesperado suceso de carácter mundial que afectó a todos los aspectos incluido el entorno laboral, con base en estos aspectos, la presente investigación busca analizar la incidencia de la gestión remunerativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., en el marco de la emergencia sanitaria provocada por la pandemia Covid-19, con el propósito de examinar dicha gestión, identificar los niveles de satisfacción y determinar la afectación que provocó la pandemia Covid-19 en la institución. Resulta primordial resaltar que la satisfacción laboral es un indicador de la condición de salud de las organizaciones vislumbrando la relación integral que existe entre los patronos y los trabajadores.

1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“Gestión Remunerativa y Satisfacción Laboral de los trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el marco de la emergencia sanitaria provocada por la pandemia Covid-19.”

2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO

2.1. Área de conocimiento

De acuerdo a la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE) de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura; sus siglas en inglés *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* – UNESCO, 1997 sobre las áreas y subáreas del conocimiento publicado por la Secretaría de Educación Superior, Ciencia y Tecnología en el manual del usuario del Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SINIESE), la presente investigación se enmarca en el área de administración, educación comercial y administración.

2.2. Líneas de investigación

Desarrollo Territorial y Empresarial

3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

3.1. Tiempo de ejecución

El presente proyecto de investigación inicio en septiembre 2020 y está programada su finalización para mayo 2021.

3.2. Financiamiento

Para la presente investigación será necesario el presupuesto de \$860 dólares, producto de la autoiniciación de la autora.

3.3. Autora

Nombre: Lorena Elizabeth Pilco Lasluisa

Grado académico: Ingeniera en Contabilidad y Auditoría Tercer Nivel

Teléfono: 0984852980

Correo electrónico: lorepilco01@yahoo.es

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA

4.1. Definición del problema de la investigación

Comenzaremos por citar la importancia que la remuneración ha tenido en el tiempo, desde los comienzos de la humanidad en los distintos períodos que ha atravesado el hombre, siendo un punto sensible y de constante discusión en la relación laboral por las implicaciones humanas y sociales que la atañen, en donde los trabajadores buscan percibir un ingreso producto de la prestación de sus servicios personales o profesionales que además de satisfacer sus necesidades también les proporcione un nivel de realización en sus puestos de trabajo; por otro lado las empresas que utilizan la fuerza de trabajo de las personas para generar ingresos en una economía diversificada y cada vez más exigente, necesitan fomentar estrategias que converjan entre la gestión remunerativa y la satisfacción de su fuerza laboral lo cual es ejecutado por los gestores de talento humano quienes están en continua observación de los factores que inciden entre las variables.

Así también, para la Organización Internacional del Trabajo, la remuneración es uno de los elementos claves de la relación laboral que más directamente influye en la vida de los trabajadores, desde sus inicios la OIT ha buscado firmemente que los

trabajadores perciban un salario justo a través del establecimiento de normas que garanticen y protejan este derecho (OIT, 2003).

En el Ecuador, la Constitución de la República en el art. 23 establece que el trabajo “es un derecho y un deber social (...) fuente de realización personal y base de la economía”, en este mismo cuerpo legal versa el art. 328 que resalta “la remuneración será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia; será inembargable salvo para el pago de pensiones por alimentos” (Asamblea Nacional, 2008).

Bajo estos preceptos el Ecuador ha buscado la aplicación y cumplimiento de su carta magna replicando estas disposiciones a todos los actores de la economía nacional, al ser la remuneración la parte neurálgica de la relación de trabajo, la gestión que se aplique a este elemento se reflejará directamente en los trabajadores, su satisfacción laboral, el logro de los objetivos organizaciones, cumplimiento de metas o proyecciones comerciales.

El ámbito cooperativo se fundamenta en la filosofía de trabajo solidario, ayuda mutua, equidad, igualdad y justicia social bajo esta concepción las cooperativas de ahorro y crédito buscan generar prosperidad, empresas sostenibles y puestos de trabajo a largo plazo, la aplicación de estos principios ha resultado en mayor presencia en la economía mundial al ser entes generadores de ingresos entre sus asociados y en las regiones en las cuales se hallan ubicadas, estos organismos colateralmente generan fuentes de trabajo tanto directos como indirectos y gracias a su filosofía tienen como objetivo primordial que sus principios cooperativos se apliquen en todas las aristas de su accionar, esto atañe a la gestión remunerativa con la que estas instituciones manejan al talento humano y como repercute en la satisfacción laboral de sus cooperados que son parte del capital intelectual.

En el Ecuador para el año 2012 se establece la creación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria encargada de regir y regular el sector cooperativo del país (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019). Con el pasar de los años este sector ha crecido, es así que al primer semestre del año 2020 de acuerdo a la

información recabada por *International Cooperative Alliance* cuenta con 3110 organizaciones cooperativas activas (Cooperativas de las Americas Región de la Alianza Cooperativa Internacional, 2020).

Bajo los principios filosóficos uno de los objetivos principales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. es mantener una gestión remunerativa eficientemente aplicada que dé como resultado un sentir de satisfacción laboral. La cooperativa ha adoptado diversas formas de remunerar a su talento humano, conociendo que uno de los elementos que inciden en los trabajadores es el salario por lo que obtener información sobre la aplicación de la gestión remunerativa y las condiciones particulares del trabajo se hacen imperativas.

Por otra parte, en diciembre 2019 la Organización Mundial de la Salud tuvo conocimiento por primera vez sobre un brote de neumonía vírica causada por un nuevo coronavirus conocido como Sars-Cov-2 (Covid-19) reportado en Wuhan – República Popular de China (Organización Mundial de la Salud, 2021).

La rápida propagación de este virus provocó que en enero de 2020 la OMS declare como epidemia Covid-19 después de esto en Ginebra el 11 de marzo de 2020 se declara pandemia la enfermedad causada por el virus Sars-Cov-2 que se extendió por varios países y continentes de todo el mundo afectando a un gran número de personas y al considerarse una emergencia de salud pública y preocupación internacional (Organización Panamericana de la Salud, 2021).

Los aspectos propios de la gestión remunerativa de Oscus, así como los factores higiénicos provocados por la emergencia sanitaria se convierten en un tema importante el cual será analizado mesuradamente en la presente investigación.

4.2. Objetivos de la investigación

4.2.1 Objetivo General

Determinar la incidencia de la gestión remunerativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., en el marco de la emergencia sanitaria provocada por la pandemia Covid-19.

4.2.2 Objetivos específicos

- Examinar la gestión remunerativa aplicada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.
- Determinar la afectación de la emergencia sanitaria provocada por la pandemia Covid-19 en la gestión remunerativa y en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

4.3. Justificación de la investigación

Buscar mecanismos que permitan a las organizaciones canalizar el potencial de su fuerza laboral hacia la consecución de los objetivos y metas institucionales es un esfuerzo constante que demanda de toda la atención de los gestores del talento humano, una de las estrategias más comunes aplicada por las empresas para influir sobre su contingente es la gestión remunerativa, varios son los esquemas remunerativos que considera la literatura y sobre los cuales cada trabajador tiene una percepción que lo lleva a ejecutar su trabajo y desencadenar en una percepción de satisfacción laboral, más aún cuando el entorno socio económico ha variado dado la inesperada pandemia Covid-19 que ha desequilibrado los mercados en particular el laboral, medidas como el distanciamiento físico, adopción de modalidades de trabajo, reducción de jornadas han marcado un hito en la historia del trabajo.

Referente a la compensación salarial que reciben los trabajadores por su servicio o contribución a la organización se ha encontrado que los paquetes de compensación tienen relación con el trabajo de las personas y su satisfacción es decir es importante estudiar la conexión que existe sobre la apreciación que los trabajadores poseen sobre la gestión de remuneraciones y como esto incide en su satisfacción laboral.

En consecuencia, la compensación busca mantener equidad laboral, que contribuirá con el compromiso y la satisfacción de los colaboradores en el cumplimiento de los objetivos institucionales, para lo que se hace necesario revisar el paquete remunerativo a fin de cumplir con las expectativas del negocio y principalmente de los trabajadores (MERCER, 2018).

Por el contrario, un estudio realizado a los trabajadores de la construcción del sector público en el estado de Jigawa, Nigeria concluyó que los trabajadores no estaban satisfechos con sus salarios dado que no es pagado de forma regular, sin embargo, el estudio muestra que para ellos es importante la compensación que reciben en propinas y la pensión que ganarán mensualmente después de jubilados, por lo que la satisfacción laboral no guarda mayor relación con el salario sino más bien con la gratificación (Jamilu, Ezekiel, Subashini, 2015).

La gestión remunerativa busca lograr niveles adecuados de satisfacción laboral, no obstante, en los escenarios revisados se observa situaciones contrarias, mientras que en el primer caso se habla de equidad laboral con beneficios que influyen en la satisfacción total la otra situación tiene una visión que refleja conformismo frente a las gratificaciones que los trabajadores reciben sin llegar a la satisfacción, en ambas situaciones mucho depende de la gestión que el gestor de talento humano realice para que los trabajadores se sientan satisfechos.

Por lo cual, las organizaciones buscan constantemente mantener resultados positivos en su medición de satisfacción laboral, debido a que esta muestra una radiografía de la situación de la salud organizacional de todos sus miembros. Al ser los trabajadores parte indispensable en el proceso productivo su percepción sobre la gestión remunerativa es determinante al momento de medir el nivel de satisfacción en las

organizaciones. Conocer el impacto que esto causa en las personas permitirá afinar la gestión con el objetivo de alcanzar las metas institucionales.

Actualmente mantener un nivel de Satisfacción Laboral positivo se ha convertido en la búsqueda más anhelada de toda organización, por lo que la Gestión Remunerativa en las organizaciones debe ser clara para cada trabajador de tal forma que el tema de investigación se plantea con el objetivo de determinar la incidencia entre la Gestión Remunerativa y la Satisfacción Laboral.

Es así que por su concepción filosófica las cooperativas de ahorro y crédito buscan que desde la casa se cristalice la aplicación de sus principios cuanto más si se habla de una gestión remunerativa equitativa y justa, así también se trae a colación el principio de ayuda mutua en el cual se ampara la visión del bien colectivo, esto implica la búsqueda de la satisfacción laboral de los trabajadores de manera general.

Cabe señalar que las cooperativas de ahorro y crédito mantienen presencia en el Ecuador con 489 establecimientos, distribuidos en 5 segmentos según el catastro que reporta la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), para el efecto de este estudio se hará referencia a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., con una permanencia de 58 años en el sistema financiero y cobertura a nivel nacional, Oscus pertenece al segmento 1 definido por la SEPS, este segmento abarca a las cooperativas con activos mayores a 80 millones de dólares (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015). Es necesario mencionar también que a partir del año 2017 la Cooperativa implementó un nuevo mecanismo de remunerar al talento humano cuyo salario está compuesto por una proporción variable, sin embargo; existe personal con un esquema remunerativo anterior que percibe un sueldo fijo y beneficios adicionales adquiridos antes de la implementación del nuevo esquema, lo que conlleva a que existan puestos con la misma denominación que perciben un salario diferente aspecto que es motivo del presente estudio.

Hay que mencionar además la aparición de un evento inusual que sorprendió al mundo entero en el año 2020, los mercados económicos, laborales, de valores se vieron afectados por la pandemia Covid-19 una enfermedad respiratoria infecciosa causada

por el coronavirus que a más de cobrar millones de vidas ha dejado una importante secuela en los entornos laborales, muchas han sido las políticas aplicadas por los gobiernos y a niveles gerenciales en las organizaciones a fin de precautelar en tanto sea posible el bienestar común.

Referente a la afectación producida por la pandemia, durante la cumbre mundial de la Organización Internacional del Trabajo llevada a cabo en julio de 2020, se indicó que este hecho ha devastado el mundo del trabajo, con el cierre de empresas, la reducción de 10.7 por ciento del total de horas trabajadas en el segundo trimestre de ese año ocasionando la pérdida de 305 millones de empleos (OIT, 2020).

De acuerdo al comunicado de la OIT “Observatorio de la OIT- El Covid-19 y el mundo del trabajo segunda edición”, las consecuencias en los mercados laborales que se estima producto de la pandemia son profundas, de gran alcance y sin precedentes. Las medidas tomadas para prevenir los efectos de la pandemia han ocasionado una significativa contracción económica que ha afectado directamente al empleo con una importante reducción en la actividad económica y el tiempo del trabajo (OIT, 2020).

La condición global de la emergencia sanitaria llevó al presidente de la República del Ecuador a través de Decreto Ejecutivo No.1017 a declarar:

“Estado de excepción por calamidad doméstica en el territorio nacional, (...) con respecto a la jornada laboral se dispuso suspender la jornada presencial de trabajo comprendida de entre el 17 al 24 de marzo de 2020 para todos los trabajadores del sector público y del sector privado. El Comité de Operaciones de Emergencia Nacional (COE), una vez evaluado el estado de la situación podría prorrogar los días de la suspensión de la jornada presencial de trabajo”. (Presidencia de la República del Ecuador, 2020, p.15-17)

Con estas medidas iniciales en el marco de la emergencia sanitaria el Gobierno Ecuatoriano promulgó otras consideraciones en materia laboral con afectación a horas de trabajo, modalidades de trabajo, reducción de jornadas y su consecuente afectación a la retribución citadas en la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario, este cuerpo legal se promulgó con el propósito de establecer medidas de apoyo humanitario tendientes

a mitigar los efectos adversos provocados por la emergencia sanitaria; de acuerdo a esta ley el empleador puede reducir la jornada hasta un máximo del 50% siempre que fueren justificadas así también la remuneración se ajustará a las horas efectivamente trabajadas que en ningún caso será menor al 55% de las fijadas antes de la reducción. En el caso que las organizaciones no pudieran sostener sus negocios estas podrán acogerse al cierre definitivo lo que conlleva a la terminación laboral con sus trabajadores bajo el causal de fuerza mayor establecido por el Código de Trabajo como otras consideraciones específicas promulgadas en la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario (Asamblea Nacional, 2020).

Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., en función de las conceptualizaciones citadas; la remuneración es el valor, la recompensa o retribución que recibe un individuo por el trabajo realizado dentro de una relación establecida, la satisfacción laboral se deriva de un conglomerado de factores que conforman la gestión que realiza los administradores de talento humano, a esto sumamos un escenario modificado por la emergencia sanitaria que ha alterado las condiciones generales de trabajo, es relevante por ello medir la percepción de los trabajadores sobre la gestión remunerativa de las organizaciones y su consecuente sentir de satisfacción laboral más aún es un tema de interés global. Como institución “OSCUS” ha buscado alternativas que aporten a su sostenibilidad, crecimiento y expansión; una de ellas es contar con un equipo humano calificado y permanente innovación organizacional, estrategias que se suman a las medidas de seguridad, salud y contención del virus SARS-CoV-2.

Bajo este paraguas que alberga medidas legales encaminadas a contrarrestar los efectos de la emergencia sanitaria provocadas por la pandemia Covid-19; y, que además atañe estrechamente a la relación laboral, gestión remunerativa y satisfacción laboral de los individuos se torna fundamental realizar un análisis de la incidencia que tienen estas variables en el contexto de la pandemia Covid-19, por tal motivo se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿La gestión remunerativa incide en la satisfacción laboral de los trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, en el marco de la emergencia sanitaria provocada por la pandemia Covid-19?

En este contexto coyuntural estudiar la aplicación de la Gestión Remunerativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., nos permitirá identificar puntos críticos o influyentes sobre la percepción que poseen los trabajadores de ella y el nivel de satisfacción laboral dentro de la organización. Además, revisar los esquemas remunerativos aplicados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus nos proporcionará un panorama extendido sobre la ejecución de metodologías, procesos y procedimientos de compensación establecidos, esto contribuirá a identificar posibles mejoras a los mismos. El tema de investigación planteado contribuirá a identificar la incidencia que existe entre la aplicación de la gestión remunerativa y como esto incide en la satisfacción laboral.

4.4. Marco teórico referencial

4.4.1 Antecedentes

En este apartado analizaremos investigaciones similares realizadas en relación al tema de estudio, considerando que tanto la gestión remunerativa o compensación, así como la satisfacción laboral han sido frecuentemente abordadas en diversas investigaciones, la relación que recogen con la pandemia Covid-19 es un tema reciente dentro de los espacios científicos de análisis; aquí se recogen las investigaciones que se encuentran disponibles y guardan correspondencia con el tema de estudio.

Investigaciones Internacionales

En el estudio *The impact of compensation on the job satisfaction of public sector construction workers of Jigawa state of Nigeria*, donde el objetivo estudiado fue recopilar los datos sobre el trabajo y su satisfacción en los siguientes cuatro aspectos: Salario, subsidio, gratificación y pensión; el estudio mencionado tiene relación con el

tema propuesto ya que los hallazgos revelaron que la gratificación es importante para la satisfacción laboral de los trabajadores (Jamilu, Ezekiel, Subashini, 2015).

Otro aporte “*The moderating effects of salary satisfaction and working pressure on the organizational climate, organizational commitment to turnover intetion*”, tuvo por objetivo investigar el clima y compromiso organizacional, así como la intención de rotación, en el que se menciona que las personas pueden tener un sentimiento respecto de su salario que puede ser positivo o negativo lo cual puede ser también motivo de intensión de rotación; este autor mencionó también que el salario ha sido considerado por la mayoría de las personas al momento de elegir un empleo; es uno de los factores más importantes en los negocios. Un sistema razonable de salarios, atrae talento a la empresa y reduce la tasa de rotación del personal (Li-Mei Hung, 2018).

En el estudio “Estrategia de compensaciones como herramienta de satisfacción laboral”, se analizan los elementos que conforman la gestión remunerativa tales como la compensación, el salario, aumentos, incentivos, beneficios sociales y legales, equidad salarial interna, competitividad salarial externa, política de compensaciones, con los elementos mencionados podría una organización avanzar en un sistema de compensaciones para sus colaboradores, esto permitirá abordar desde el conocimiento de los gustos, preferencias del colaborador, entendiendo sus acciones de proyecto de vida, a través de unos elementos organizacionales relacionados con la retribución salarial, de aumentos, incentivos y beneficios sociales que conlleve a lograr satisfacción laboral desde el aspecto de la compensación (Torres, 2019).

Investigaciones Nacionales

En el artículo de investigación con el tema “Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en la conformación del Capital Social (2012-2016)” se cataloga a las Cooperativas de Ahorro y Crédito como instituciones capaces de generar beneficios a las localidades impulsando el desarrollo local, a través de las actividades financieras direccionadas en beneficio de sus socios (García, Prado, Salazar & Mendoza, 2018).

Otra contribución importante se obtuvo de los resultados obtenidos de la investigación “Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador”, en el que se concluyó que existe una fuerte correlación entre la variable satisfacción laboral y las variables: salarios, cargos desempeñados, y los sectores de empleo (Rosales, Roldán, Chumbi & Buñay, 2017).

Así también en el estudio titulado “Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector de alojamiento. Caso ciudades de Quito y Cuenca” se determinó al salario como uno de los factores evaluados con mayor representatividad de los datos recabados de la ciudad de Quito con un 14.70%, por otro lado, los trabajadores encuestados de la ciudad de Cuenca (11.00%) indicaron mantener su trabajo con el propósito de obtener un salario para su manutención indiferentemente si este es de su total agrado (Yuctor & Salazar, 2019).

Respecto a la emergencia sanitaria que afectó al mundo entero en 2020 en todas las latitudes del hemisferio se evidenciaron los efectos económico-laborales producto de la pandemia, la Organización Internacional del Trabajo estima un aumento del desempleo mundial entre 5.3 millones y 24.7 millones de personas (OIT, 2020). Ante tal situación es necesario evaluar el sentir de satisfacción laboral frente a la gestión remunerativa en el marco de una emergencia sanitaria mundial que avizora un panorama difícil.

4.4.2 Fundamento Teórico Científico

El propósito de este apartado es señalar las bases teóricas, elementos teóricos y postulados que nos muestren la relación entre las variables de investigación.

Variable Independiente

La gestión remunerativa es el conjunto de operaciones que se realizan para administrar los sueldos y las compensaciones del grupo humano de trabajadores, en la presente investigación esta se considerará como variable independiente.

Concerniente a esto la política remunerativa adecuadamente aplicada permite gestionar estratégicamente el desarrollo y la movilidad del capital humano en dirección simultánea con los objetivos institucionales. La remuneración puede ser considerada desde tres perspectivas: la primera desde el punto de vista de los empleados, esta se constituye en la principal fuente de ingresos con la que cuentan para satisfacer sus necesidades además de considerarla como la retribución del trabajo realizado y el tiempo empleado en ello. La segunda desde la óptica financiera de empresa considera a la remuneración y los gastos asociados a ella como las compensaciones a la seguridad social y los beneficios legales que representan un importante coste empresarial, motivando a que las decisiones tomadas en materia remunerativa se analicen necesariamente bajo el lente de la viabilidad económica. El tercer y último enfoque es la perspectiva de recursos humanos en donde la remuneración debe convertirse en una herramienta estratégica de gestión para desarrollar el capital humano considerando sus capacidades, aptitudes y comportamiento. La remuneración tiene como finalidad la atracción, retención, desarrollo del talento humano, así como la satisfacción, rendimiento, compromiso, comunicación a niveles organizacionales (Osorio, 2016).

De igual modo los sistemas remunerativos son una forma de retribuir el esfuerzo y compensar el trabajo de las personas que integran una organización y de acuerdo como se lo haga se podrá mejorar o disminuir la productividad e impactar en el clima organizacional (Torres, 2015).

Hay que mencionar además que los modelos organizativos y retributivos más competitivos, innovadores y creativos con un enfoque en Modelos de Compensación Flexible buscan mejorar la eficiencia salarial haciendo a los trabajadores copartícipes del diseño de la compensación de sus paquetes remunerativos (Vidal, Córdón & de la Torre, 2015).

Siendo este el enfoque, las empresas buscan orientar su gestión hacia la optimización de recursos; el coste del capital humano conlleva un gasto importante en toda organización por lo que la política remunerativa se convierte en el foco de muchos recortes, estas actuaciones implican una fuerte desmotivación de la plantilla y una

degradación importante de la satisfacción laboral. La remuneración al ser un elemento de elevada carga emotiva y un medio eficaz para controlar e incentivar a los empleados debe ser diseñada con el propósito de fomentar en los empleados conductas que aseguren el éxito y la consecución de las estrategias además de la capacidad de adaptación frente a distintas situaciones que enfrenta la organización. Además, se considera a la remuneración como un punto crítico de la relación laboral, a causa de ello la forma de gestionarla ha ido evolucionado con el pasar de los años considerando las características y aspiraciones de las empresas y de los trabajadores. Concerniente a esto la visión tradicional de remuneración ha pasado a convertirse en estratégica no solamente por su importancia económica sino por su incidencia en otros aspectos de la organización. En este sentido las organizaciones son más conscientes de que la adecuada gestión remunerativa contribuye a mejorar el rendimiento puesto que influye en el comportamiento de los trabajadores y su satisfacción laboral.

Cabe resaltar que la remuneración es un factor importante para motivar, mejorar el desempeño y hacer cosas positivas para la organización. Además, la satisfacción laboral puede estimular a un individuo a reflejar un comportamiento socialmente positivo (Agustiningsih, 2016).

En el estudio denominado “Determinantes y diferencias territoriales en materia de satisfacción laboral: el caso de Chile”, cuyo objetivo fue analizar el impacto de las condiciones objetivas del empleo y aspectos de percepción en la satisfacción laboral de los trabajadores se concluye que, el salario ejerce un impacto positivo sistemáticamente, (...) los distintos aspectos de apreciación subjetiva llegan a ser muy explicativos con mayor impacto al de condiciones objetivas (Ferrada, 2017).

Teorías de la Remuneración

1) Teoría de la Equidad

Esta teoría desarrollada inicialmente por Adams (1963) inspirada en los procesos de comparación social y en los estudios de disonancia cognitiva, este último desarrollado previamente por George C. Homans y León Festinger, explica como la motivación de

un individuo está influenciada sobre la percepción de un trato justo; según los postulados de los creadores de esta teoría, el grado de satisfacción con la remuneración depende del importe absoluto como de su valor relativo en comparación con la remuneración de otros individuos, “el otro” como lo define la teoría constituye las personas del entorno laboral cercano o por colegas del trabajador.

Existen tres situaciones que se detallan en la figura siguiente, se ha sustituido los términos de la teoría original *input/output* por términos específicos que se ajustan al estudio realizado: aportación/retribución (Osorio, 2016).

Situación A	Situación B	Situación C
$\frac{\text{Mi aportación}}{\text{Mi retribución}} > \frac{\text{La aportación del otro}}{\text{La retribución del otro}}$	$\frac{\text{Mi aportación}}{\text{Mi retribución}} = \frac{\text{La aportación del otro}}{\text{La retribución del otro}}$	$\frac{\text{Mi aportación}}{\text{Mi retribución}} < \frac{\text{La aportación del otro}}{\text{La retribución del otro}}$
INEQUIDAD Sentimiento de insatisfacción. Percepción de agravio comparativo. “Recibo menos de lo que merezco”.	EQUIDAD Ausencia de tensiones. “Recibo lo que merezco”.	INEQUIDAD Incomodidad, culpabilidad, temor al despido. “Recibo más de lo que merezco”.

Figura 1 Situaciones Teoría de la Equidad
Fuente: Adaptado Teoría de la Equidad, tomado de Osorio (2016)

De estos tres escenarios en donde la relación la hace un individuo comparando su trabajo con el de un colega o par, dos de ellos muestran una situación de inequidad el primero es la percepción de recibir menos de lo merecido esto resulta en un sentimiento de insatisfacción, el segundo cuando la percepción es de recibir más de lo merecido lo que genera incomodidad o culpabilidad. La teoría sostiene que de acuerdo a la percepción del trabajador ante una situación de inequidad tiende a restaurarla aun cuando fuera favorable para él, adoptando las siguientes prácticas:

- Disminuir o incrementar su aportación, según sea el caso.
- Distorsionar la percepción del valor de las personas con las que se compara o las suyas propias.
- Buscar otra referencia de comparación.
- Dejar su trabajo o cambiarlo.

2) Teoría de las expectativas

Esta teoría aplicada a la política retributiva indica que la remuneración tendrá un efecto motivador sobre las personas en función de las siguientes condiciones que constan en el cuadro 2 (Pujol, 2018).

De tal forma que el trabajador al percibir que incrementa su esfuerzo contempla que mejorará también sus resultados, así también el trabajador al percibir la mejora en sus resultados considera una mayor recompensa. En la escala de valores la recompensa debe ser importante para el trabajador.

La figura a continuación ilustra este esquema de funcionamiento:

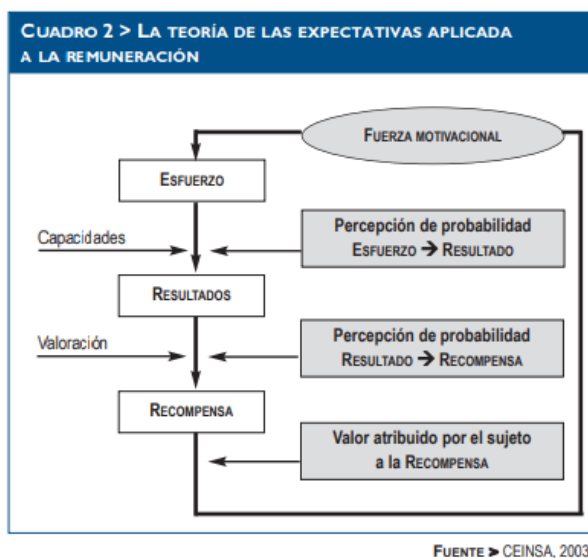


Figura 2. Teoría de las Expectativas

Fuente: Adaptado de “Remuneración y Satisfacción Laboral” (p.76), por R. Pujol, 2003, Capital Humano, (173)

Categorización de la variable independiente

a. Gestión Remunerativa

La gestión remunerativa ha ido evolucionando, en sus inicios con la sociedad primitiva que dio lugar a la primera división del trabajo y consistió en la revolución agrícola, así como en el cuidado, domesticación y pastoreo de animales. Los conocimientos iban en auge y ello provocó la segunda división del trabajo caracterizándose por los

productos para el consumo de la unidad productiva. La economía se fue dinamizando y con ella las formas de trabajo, algunos aspectos sociales desencadenaron en la esclavitud, el feudalismo, la revolución industrial todas ellas nacían de la fuerza laboral intrínseca; así también la era del conocimiento incitó cambios sociales, técnicos y económicos que se evocan en conceptos futuristas. Considerando lo mencionado se indica que la gestión de remuneración ha evolucionado notablemente, las habilidades y técnicas buscan obtener mayor ponderación a la hora de valorar factores que aseguren a las organizaciones permanencia en el mercado y un crecimiento sostenible. Las formas de compensar el trabajo también se han transformado, estableciéndose pago en efectivo y otras formas de compensación que incluyen reconocimientos personales o innumerables formas de gratificación tanto en dinero como en especie para destacar el desempeño en el trabajo. En la actualidad las tendencias de las tecnologías de la información constituyen poderosas herramientas para diseñar y desarrollar nuevos sistemas de compensación enmarcados en la ley.

Acotando que el sistema de compensaciones es el conjunto de políticas, técnicas y objetivos de compensación traducidos en las retribuciones financieras, prestaciones o servicios tangibles que se dan a los empleados como parte de la relación laboral (Arrieta & Herrera, 1999).

Así pues, la gestión remunerativa es el conglomerado referente al pago que recibe de forma periódica un trabajador de mano de su empleador a cambio de cierta actividad productiva. El empleado recibe un salario a cambio de poner su trabajo a disposición del empleador, siendo estas las obligaciones principales de su relación laboral (Pérez & Merino, 2012).

Del mismo modo la gestión remunerativa busca a través del diseño de una metodología de implementación de técnicas de compensación una armonía entre las expectativas económicas de los trabajadores, el nivel de satisfacción que ellos posean con su trabajo y la consecución de los objetivos institucionales. El contexto en el cual se debe desarrollar la gestión es considerando como la política y los objetivos de la empresa, esto puede estar interrelacionado con el desarrollo del talento humano; la comunicación oportuna y transparente dentro de la gestión remunerativa también son

relevantes, esto evitará problemas de tipo salarial en las organizaciones. De la misma forma mantener el criterio de personeros de la organización dentro de un comité de compensaciones contribuirá a que la gestión sea más efectiva ya que se posee un panorama integral de la situación de la empresa (González, 2017).

Entonces la gestión remunerativa o también llamada de la retribución conceptualiza a la retribución total como el compendio del salario base, los incentivos salariales y prestaciones sociales. Esta retribución significa el gasto más importante para la mayoría de las empresas y que pudieran llegar a representar al menos el 60 % de los costes totales.

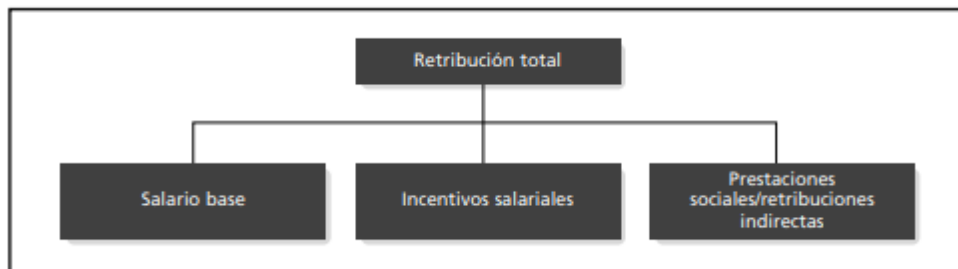


Figura 3. Componentes de la retribución total
Fuente: Gestión de Recursos Humanos

Por tanto, una eficiente gestión de la retribución busca que la aplicación de los salarios sea equitativa y consecuente al contexto de la empresa, los trabajadores y el mercado laboral, para ello es importante considerar el modelo de mercado laboral en donde el salario de cualquier puesto se establece en el punto donde convergen la oferta y la demanda del trabajo, este escenario adicionalmente requiere de un análisis minucioso sobre la capacidad presupuestaria de la empresa, las habilidades o capacidades del trabajador para desempeñar el puesto de trabajo (Gómez, Balkin & Carly, 2005).

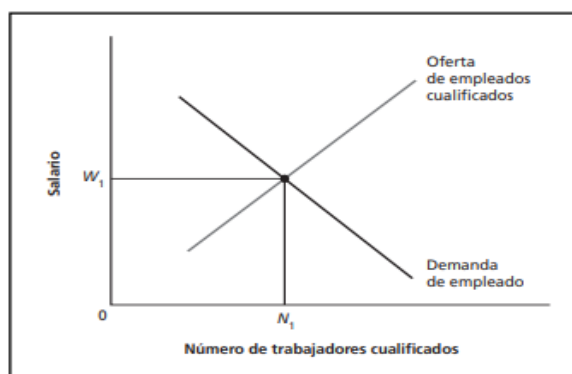


Figura 4. Modelo del mercado laboral
Fuente: Gestión de Recursos Humanos

b. Sistemas de Compensación

La compensación monetaria es una forma para generar motivación en el trabajador a través de un salario adecuado pagado por el trabajo desarrollado por el empleado; también se puede considerar a las recompensas como aquellas herramientas de gestión que contribuyen a la mejora de la eficiencia de la organización (Pino, Ponce, Avilés & Vallejos, 2015).

Cabe mencionar que, al examinar los elementos de la compensación total, estos pueden influir en la satisfacción laboral, dado que incluye un estudio de los paquetes de compensación, formas de pago, beneficios que pudieran gozar los trabajadores tales como la jubilación (Jamilu, Ezekiel & Subashini, 2015).

Desde una perspectiva histórica Smith, 1995, citado por Galvis (2017) identifica la Teoría de los Ingresos que indica que el producto del trabajo constituye la recompensa natural, donde el salario se constituía como necesario para que el trabajador y su familia subsistan, además los factores que influían para fijarlo eran la oferta y la demanda, así como la renta y los capitales adquiridos de los patrones; mientras esta dinámica se tejía ávidamente en ese contexto se hacía notoria la realidad. Por otra parte, Ricardo, 1959, citado por Galvis (2017) hace referencia a la Teoría del precio natural de la mano de obra indicando que es el precio que les permite a los trabajadores mantenerse y este se encuentra influenciado por el valor de los productos de consumo tales como alimentos, bienes y comodidades que el trabajador adquiere con el producto de su trabajo. En 2004, Mill, citado por Galvis (2017) escribió sobre su Teoría del fondo de salarios, indicando que el salario crece en proporción directa al crecimiento del capital y en relación inversa al crecimiento de la población, es decir que la única forma de que los salarios cambien (alza - baja) se da por el aumento del capital circulante o fondo de salarios esto proviene de los capitalistas o la disminución de la población trabajadora.

Por otra parte, para la Organización Internacional del Trabajo el salario básico es la suma mínima determinada y garantizada por ley para cubrir las necesidades básicas del trabajador y su familia, está debe ser cancelada al trabajador por el esfuerzo o

servicios prestados dentro de un período de tiempo establecido previamente ya sea por hora o por rendimiento para que el salario mínimo sea establecido se deberá considerar las condiciones económicas y sociales de cada país (OIT, 2003).

En consecuencia, establecer la aplicación de compensaciones o pago de salarios partirá de una base fijada legalmente y mucho dependerá de la cultura organizacional, objetivos, misión, visión que las organizaciones posean, partiendo de esto, la cultura organizacional es uno de los factores que influye en la satisfacción laboral, haciendo de la Gestión remunerativa un factor intrínseco propio de la satisfacción laboral de los trabajadores.

Como se ha venido diciendo la remuneración se refiere al intercambio entre las personas y la organización esta puede ser económica y se clasifica de la siguiente forma:

- La remuneración económica directa es la paga que recibe el trabajador por medio de salarios, bonos, premios y comisiones, de los mencionados el salario representa el elemento más importante.
- La remuneración económica indirecta o también llamada salario indirecto son todos aquellos elementos que se desprende de la relación contractual, servicios sociales o beneficios legales al que tuviera derecho el trabajador, estos pudieran ser: utilidades, vacaciones, prestaciones sociales. De lo anteriormente expuesto se establece que la remuneración representa todo lo que recibe el trabajador directa o indirectamente (Chiavenato, 2007).

Así pues, el diseño de un sistema de retribución se torna en un desafío con dos objetivos puntuales el primero que permita a la empresa cumplir con sus objetivos estratégicos y el segundo busca que este diseño de sistema de retribución se adapte a las características propias de la empresa y del entorno, para ello se consideran los siguientes criterios:

- Equidad Interna frente equidad externa-. La interna hace mención a un salario justo dentro de la organización, mientras que la equidad externa considera una remuneración justa con respecto al salario que pagan otras empresas de la misma naturaleza económica. El ideal que se persigue es lograr un equilibrio

entre la equidad interna y la equidad externa, a tal punto que los trabajadores de la organización se sientan motivados con el salario que perciben generando un sentir de pertenencia y de esta forma evitar que miren los salario o prestaciones que les ofrece la competencia.

- Retribución fija y retribución variable-. La primera se establece de forma definitiva sin cambios o variaciones, generalmente es independiente es decir que no se ve afectada por el cumplimiento de metas, o logros definidos, la segunda por el contrario corresponde a un valor variable, que dependerá del porcentaje de cumplimiento de cada trabajador en sus actividades.
- Rendimiento frente a presencia. - Los empresarios en ocasiones relacionan estrechamente el rendimiento a la presencia del individuo en su lugar de trabajo, sin embargo, el hecho de contar con la presencia física de un trabajador en la oficina no siempre constituye una garantía de actividades laborales efectivamente realizadas, puesto que pudiera estar allí, pero realizando actividades diferentes a las que le competen.
- Retribución en función del puesto de trabajo frente a retribución individual-. Los sistemas tradicionales de retribución al fijar un salario base lo hacen evaluando el valor o las contribuciones del puesto y no de la persona.
- Igualitarismo frente a elitismo-. Sistema de retribución igualitario es el que se aplica de la misma forma a los empleados, mientras que el sistema elitista considera un nivel o grupo al que pertenezca el empleado para fijar el sueldo.
- Remuneración inferior a la del mercado frente a remuneración superior a la del Mercado-. El salario establecido en la organización frente a otras oportunidades laborales influye directamente en la capacidad de la empresa de retener y/o atraer al talento humano.
- Recompensas monetarias frente a recompensas no monetarias-. A diferencia de los reconocimientos monetarios que se pueden percibir tangiblemente los reconocimientos no monetarios están conformadas por reconocimiento social, trabajos interesantes y tareas diversas.
- Retribuciones públicas frente a retribuciones secretas-. Un sistema de retribución público transparenta la información de los salarios ejerciendo en los directivos una aplicación justa y equitativa de las retribuciones. Para mantener este sistema es necesario que la madurez institucional haya alcanzado

su máximo de evolución a fin de evitar inconvenientes entre los trabajadores por la apreciación personal que pudieran tener de la aplicación del sistema de salarios.

- Centralización frente a descentralización en las decisiones salariales-. Los sistemas centralizados son aquellos que se aplican en una sola dependencia generalmente la unidad de Talento Humano, cuando este sistema es descentralizado se lo hace a través de los directores de cada unidad departamental, lo último puede llevar un sistema de remuneraciones aplicado con inequidad (Gómez, Balkin & Carly, 2005).

c. Metodología de la Remuneración

Al hablar de metodología posiblemente la primera idea que se genera tiene relación con la investigación científica, sin embargo, su conceptualización permite aplicarlo en otras áreas del conocimiento o del trabajo. De tal forma que se puede definir a la metodología como un conjunto de procedimientos que determinan un todo con la observación, registro de resultados y un análisis profundo. Llevar el proceso remunerativo a un nivel metodológico permitirá que la gestión del talento humano se observe con mayor control y conocimiento, esta consideración estratégica procura el logro de los objetivos empresariales propuestos y el control sobre el manejo del entorno de la propia organización sin perder de vista el mercado en el que se desenvuelve (Cegarra, 2004).

d. Gestión del Talento Humano

Es el conjunto de políticas, conceptos y prácticas coherentes entre sí, que buscan utilizar las capacidades del capital humano, a través del proceso de incorporación y retención del personal, concomitante a esto se considera relevante la participación de la gestión del conocimiento que detecta, selecciona, organiza, codifica, crea, filtra, procesa, presenta y utiliza la información dentro de una organización, con el propósito de explotar de manera colaborativa los recursos y conocimientos con ayuda de las tecnologías de la información y comunicación. Así también la gestión de talento

humano procura el desarrollo y aprendizaje rápido y efectivo de sus miembros para garantizar la movilidad de un área de conocimiento a otro (Chiavenato, 2007).

Del mismo modo, Montoya & Boyero (2015) mencionan que el recurso humano en la organización es un elemento esencial para el direccionamiento estratégico de las organizaciones. Las personas son el factor clave en la capacidad de adopción de la organización y su consecuente consolidación hacia una ventaja competitiva.

Así también, la gestión de talento humano maneja una amplia gama de aspectos legales o impositivos en relación con las personas que conforman la organización, así como la ejecución de los subsistemas de recursos humano por lo cual, la gestión de talento humano es estratégica en la consecución de los objetivos organizacionales (Alles, 2015).

Así también, la gestión del talento humano se considera una filosofía gerencial cuyo alcance abarca los valores, creencias, roles de los actores de la relación laboral. Esta busca fortalecer el trabajo corporativo con miras a convertirse en el proceso administrativo de inserción del componente humano (Majad, 2016).

Variable Dependiente

La Satisfacción Laboral es el sentimiento de realización, equilibrio entre la vida y el trabajo, estabilidad, crecimiento profesional, que se constituyen en la percepción de satisfacción laboral de los trabajadores, para efectos de la presente investigación esta será la variable dependiente.

Teorías de Satisfacción Laboral

1) Teoría de los dos factores de Herzberg

Chiavenato (2007) refiere la teoría de los dos factores de Herzberg que especifica a la motivación para el trabajo como dependiente de dos factores, a saber:

- Higiénicos. - Constituye el contexto de un puesto de trabajo, es decir que aquello que rodea a los individuos en su trabajo se considera como condiciones o factores higiénicos, estos pueden ser: ambientes físicos, el salario y los niveles de supervisión los cuales mantienen una atmosfera de relaciones verticales en la organización como son las inherentes a la interacción entre la parte operativa o trabajadores y la dirección con las normativa o legislación laboral aplicables. El término higiene denota un sentido de prevención a posibles fuentes de insatisfacción en el trabajo. A decir de estas condiciones se suma un factor sanitario, la pandemia provocada por el virus Sars-Cov2 más conocido como Covid-19 cuya transmisión se da por el contacto con objetos o personas infectadas las que pudieran estar incluso en los espacios laborales, es aquí donde las variables en estudio convergen (Chiavenato, 2007).

La satisfacción laboral se ve afectada considerablemente en una organización cuando factores higiénicos son frágiles, a estos se les conoce como factores de insatisfacción y comprenden:

- Elementos del trabajo y bienestar
 - Normas de la institución
 - Trato con la línea de supervisión
 - Capacidad técnica del supervisor
 - Salario y remuneración
 - Seguridad en el puesto
 - Relaciones con los pares
- Motivacionales. - Hacen referencia al contenido del puesto, las responsabilidades, trabajo estimulante, logro/autorrealización y reconocimiento, estos factores producen un efecto de satisfacción duradera, al contrario de los factores higiénicos que poseen una limitada capacidad de influir en la conducta de los individuos. Si los factores motivacionales son óptimos el resultado será un elevado sentir de satisfacción, por otro lado, si estos son inconstantes el resultado será la ausencia de satisfacción.

Categorización de la variable dependiente

a. Satisfacción Laboral

Las actitudes que una persona desarrolla frente a una realidad laboral específica o general se definen como satisfacción laboral; entonces, la satisfacción laboral se constituye en un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo (Bravo, 2011).

De modo que, la satisfacción en el trabajo ha sido considerada como un activo estratégico por su impacto favorable sobre los resultados organizacionales y el bienestar de los trabajadores. A nivel organizacional, las evidencias indican que contar con recursos humanos satisfechos es equivalente a disponer de empleados comprometidos y motivados (Castro & Omar, 2010).

Según Veloso (2015) conceptualiza la satisfacción laboral como una actitud o conjunto de actitudes hacia el trabajo que pueden provocar en los trabajadores juicios evaluativos positivos o negativos.

Del mismo modo, la reacción afectiva que surge cuando los individuos contrastan las expectativas e intereses particulares con la realidad del contexto laboral, se conoce como satisfacción laboral. A medida que las personas viven la cotidianidad de su trabajo y sus implicaciones las expectativas van cambiando, dado que de la interacción del trabajador con su entorno laboral surgen percepciones sobre las condiciones organizacionales, en este proceso cognitivo se puede presentar ajuste o no de las expectativas de las personas resultando de ello la satisfacción o insatisfacción laboral (Uribe, 2016).

De modo similar, estudios recientes sostienen que la satisfacción laboral es un fenómeno asociado a las actitudes y a una serie de sentimientos de los trabajadores, que determinan su bienestar y compromiso con el trabajo. Además, la satisfacción laboral es considerada como una variable relevante en la gestión de las organizaciones ya que su estudio refleja el estado de bienestar del empleado con su trabajo y como

esto contribuye a la consecución de objetivos y metas institucionales. Los aspectos que generan la motivación del trabajador dentro del alcance de su labor desempeñada se consideran como satisfacción intrínseca. Por otro lado, los factores ajenos al contexto de su propio cargo se refieren a los factores extrínsecos (Pedraza, 2018).

Es conveniente manifestar que la satisfacción laboral de los trabajadores depende de los distintos escenarios que enfrenta el personal sean estos positivos o negativos y estos pudieran o no influir en los colaboradores de la organización (González, 2017).

Adicionalmente Castro & Omar, (2010) concibe a la satisfacción laboral como una actitud o como un conjunto de respuestas cognitivas y afectivas frente a la situación laboral con importantes implicaciones en el comportamiento de los empleados. En este contexto se menciona que las características estables y consientes de los trabajadores tienen efectos más significativos sobre la satisfacción laboral.

b. Clima organizacional

El clima organizacional es considerado como un compilado que posee un contenido específico según la naturaleza de la organización, que incorpora diversas realidades en las que converge la interacción de los individuos, sea esta en grupo, par, relación jefe colaborador inmediato o una pequeña colectividad, esto es percibido o interpretado por cada participante. A causa de la interacción de los miembros surgen representaciones colectivas que pudieran o no ser compartidas entre un conglomerado, dando lugar a consensos y divergencias, los participantes pueden alinearse a las diversas visiones que surgen en función de los intereses individuales o colectivos que los motiven y como efecto de estos consensos surge la dinámica colectiva que se atribuye al clima organizacional (Littlewood & Uribe, 2018).

Frente a esta afirmación es importante la medición del ambiente laboral para lo que existen tres niveles de valoración, empieza con un análisis de la organización por medio de sus particularidades es decir su ambiente laboral; como segundo nivel se evoca una revisión de como los trabajadores miran el funcionamiento de la empresa, esto contribuye a deducir su comportamiento ante un situación dada, finalmente, en el

tercer nivel se logran las percepciones integradas e interactivas resultantes de la conexión entre los trabajadores y la realidad organizacional (Cardona & Zambrano, 2014).

También el comportamiento y compromiso de los miembros de una organización generan una identidad, en la forma en como desarrollan sus tareas produciendo una dinámica de interrelación que da como resultado el clima organizacional, que enmarca las diversas formas de comportamiento que tiene la empresa (Pardo & Huertas, 2017).

El clima organizacional recaba también las percepciones o significados compartidos que los trabajadores tienen acerca de las políticas, prácticas y procedimientos de la organización y los comportamientos que perciben como recompensados, esperados y apoyados (Veloso, 2015).

c. Desarrollo Organizacional

El movimiento de Desarrollo Organizacional (DO), surgió a partir de año 1962, orientado a propiciar el crecimiento y desarrollo de acuerdo a las potencialidades de los trabajadores, se define como un complejo conjunto de ideas respecto del individuo, la organización y el ambiente de trabajo. Es así que el desarrollo organizacional se ha convertido en una estrategia para gestionar el cambio en las organizaciones, con el propósito de alcanzar mayor eficiencia organizacional (Segredo, García & Cabrera, 2017).

En la actualidad el término desarrollo organizacional es considerado como un proceso dinámico encargado del diagnóstico empresarial que enmarca: la identificación, formulación y evaluación de alternativas estratégicas y políticas corporativas con el propósito de preparar a las organizaciones para involucrarse y participar en un mercado globalizado, competitivo, acelerado y en constante evolución (Pardo & Huertas, 2017).

Así también se indica como un proceso dinámico y continuo en el desarrollo organizacional, que busca el perfeccionamiento de las instituciones, el incremento de la eficiencia y la salud de las organizaciones; partiendo de cambios planificados en

función de un adecuado diagnóstico con un enfoque de sistemas en el que se consolidan en un todo las relaciones funcionales e interpersonales dentro las organizaciones (González, 2017).

Littlewood & Uribe, (2018) refiere que la disciplina del desarrollo organizacional propone que todo proyecto de mejora y desarrollo trae consigo algunos procesos esenciales, necesarios para lograr cambios significativos y para que estos se consoliden y se mantengan a través de los siguientes principios:

- Principio de participación. - Es aquel que involucra a todas las partes interesadas con su intervención, esfuerzo y compromiso para que el proceso de cambio cumpla su objetivo la condición necesaria es una amplia participación de todos.
- Principio de apertura al aprendizaje. - Que puede ser de forma individual o colectiva busca incorporar en las personas y equipos dentro de sus patrones de pensamiento y conducta, los valores, saberes, normas y pautas de actuación cotidiana, es necesario que exista una apertura al aprendizaje por parte de toda la organización para que el cambio y desarrollo puedan plasmarse.
- Principio de equidad y justicia. - Es poco probable que un proceso de desarrollo sea sostenible cuando este beneficie a unos con perjuicio de otros.
- Principio de información válida. - La información constituye la materia prima para la toma de decisiones, planteamiento de metas y estrategias y formulación de actividades para alcanzarlas. Las deficiencias en la información tendrán efectos adversos y pueden provocar ambigüedad e incertidumbre en la consecución de los planes del desarrollo organizacional.
- Principio de selección informada de alternativas. - Complementa al precedente, a lo largo de la actividad surgen cambios que necesariamente deben ser comunicados para promover coherencia con la información.
- Principio de compromiso compartido. - Es necesaria la buena voluntad y disposición de las partes involucradas en el desarrollo organizacional para que este principio sea cumplido también se necesitará la consecución de los anteriores esto aumenta las posibilidades de éxito en los procesos de cambio y desarrollo.

d. Gestión de Talento Humano

Con el pasar de los años la satisfacción de los empleados continúa motivando estudios que contribuyan al manejo empresarial, los gestores del talento humano consideran la satisfacción laboral como un indicador clave de desempeño y productividad de las personas en la organización. Aportes investigativos respaldan la estrecha relación que existe entre la satisfacción de los empleados con el nivel de satisfacción de clientes y crecimiento en el volumen de ventas, es decir, que trabajadores satisfechos aumentan el valor añadido hacia los clientes y esto trae significativos resultados financieros. “Empleados satisfechos producen satisfacción y lealtad en los clientes. Clientes satisfechos generan beneficio y crecimiento” eslogan central de la teoría Cadena de Servicio – Beneficio. De la gestión que se desprenda de los administradores del talento humano se logrará niveles de satisfacción óptimos y consecuentemente con ello mayor productividad empresarial haciendo imperativo el diseño de estrategias que permitan evaluar, medir y controlar los niveles de la percepción del trabajo en las personas (Martínez, 2007).

Glosario de Términos

Gestión remunerativa. - hace mención a la forma de dirigir, administrar, canalizar los recursos de una organización para la compensación eficaz a la fuerza de trabajo.

Satisfacción laboral. - se define como el sentir de conformidad de los individuos en sus espacios de trabajo.

Remuneración. - es el pago o la compensación monetaria por la ejecución de una obra o trabajo.

Pandemia. - enfermedad epidémica es decir que está presente o se extiende a muchos países.

Covid-19. - virus del síndrome respiratorio agudo de la familia del coronavirus SARS-Cov2.

Compensación. - este término utilizado en ámbito laboral se define como el sistema que emplean las empresas para recompensar a sus trabajadores.

Productividad. - es la medición que se obtiene de calcular el total de bienes o recursos empleados para producir algo por cada elemento utilizado, en el contexto laboral la

productividad es aquella que nos permite conocer lo que produce un trabajador en un día o mes.

4.5. Metodología

4.5.1 Enfoque de la Investigación

En la presente investigación se aplicará el enfoque cuantitativo que:

Representa un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p.4)

Del mismo modo el enfoque cuantitativo busca describir ciertas características del objeto de estudio a través de la aplicación de un cuestionario cuyos resultados serán evaluados bajo análisis estadístico que radica en la elaboración de una tabla de distribución de frecuencias absolutas y relativas o porcentajes que posteriormente se representarán en gráficos (Arias, 2012).

La gestión remunerativa y la satisfacción laboral nacen de la percepción de los individuos frente a las condiciones que los rodean en sus espacios de trabajo, el enfoque cuantitativo nos permite recoger y analizar los datos de manera objetiva a través de la aplicación de estadísticas cuyo resultado muestra la realidad tal cual es en el entorno investigativo.

4.5.2 Diseño de la Investigación

“Es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado” (Arias, 2012, p.27).

La estrategia trazada para esta investigación es documental, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos a través de la búsqueda, análisis, crítica de datos secundarios obtenidos anteriormente por otros investigadores. Además, se aplica la

investigación de campo que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados (datos primarios), sin manipular o controlar las variables estudiadas lo que a su vez evoca en una investigación no experimental (Arias, 2012).

4.5.3 Nivel de investigación

El grado de profundidad con que se aborde un fenómeno de estudio se considera como nivel de investigación (Arias, 2012).

En el presente estudio se aplicará los siguientes niveles de investigación: por un lado, investigación exploratoria que refiere su uso cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado o novedoso (Hernández, Fernández, Baptista 2014). Es importante mencionar que la investigación exploratoria permite al investigador familiarizarse con el objeto de estudio, puede conducir a otras investigaciones de un nuevo tema o problema y sirve de base para la posterior realización de una investigación descriptiva (Arias, 2012).

Además, se aplicará la investigación descriptiva que busca la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo, los estudios descriptivos analizan de forma autónoma e independiente cada característica por lo que este tipo de estudios no requieren la formulación de hipótesis (Arias, 2012). Los estudios descriptivos por lo general son la base de investigaciones correlacionales (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Finalmente, la investigación correlacional aplicada a la presente investigación nos permitirá conocer el grado de asociación existente en las variables objeto de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Hoy por hoy no existen investigaciones respecto de la gestión remunerativa y satisfacción laboral en el marco de la emergencia sanitaria provocada por la pandemia Covid-19, lo que se constituye un tema novedoso que además permitirá la caracterización de las variables estudiadas y su grado de correlación.

Limitación de la investigación

La limitación de este estudio radica en la disponibilidad, accesibilidad a todas las Cooperativas de Ahorro y Crédito en virtud de las medidas de bioseguridad, protocolos, normativa promulgada por la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos para la contención de esta emergencia, por lo que el presente estudio corresponde específicamente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

Población y muestra

Población

Según Hernández, Fernandez y Baptista (2014) mencionan que “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.174). Por otra parte, el autor Maldonado (2018) menciona que la población son todos aquellos actores de los cuales se hace referencia en una investigación.

Nuestro estudio contó con la participación de todos los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., es decir una población total de 322 personas.

4.5.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Encuesta

Considerada como una técnica de campo, tiene como finalidad recoger información de forma directa, la encuesta busca la respuesta de la población a partir de la formulación de preguntas a través de un cuestionario, la información obtenida nos conduce hacia un análisis cuantitativo de los datos (Blanco , 2012).

Instrumento

Con el propósito de cumplir con los objetivos de la investigación, el instrumento que se empleó para el levantamiento y recolección de la información de las variables objeto de este estudio es el cuestionario, quizá es el instrumento mayormente utilizado para

la recolección de datos y este consiste en una serie de preguntas que hacen referencia a una o más variables objeto de medición. (Hernández, Fernandez & Baptista, 2014).

La técnica aplicada fue la encuesta de autoría de la investigadora y el instrumento considerado para este efecto un cuestionario en línea que contenía 30 preguntas con dos secciones una con respecto a la gestión remunerativa y la segunda abordó preguntas de satisfacción laboral además de preguntas sociodemográficas como género, años de servicio en la cooperativa y esquema remunerativo; realizado a través de la herramienta *Google Forms*.

Para la valoración de las preguntas se consideró el método de escalonamiento de Likert este método es “un conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías”. (Hernández, Fernandez & Baptista 2014, p.245); en la presente investigación se aplicó cinco niveles, con las siguientes escalas de respuestas:

Tabla N°1 Escala de Valoración del Cuestionario

Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Elaborado por: Lorena Pilco (2021)

4.5.4.1 Validación del instrumento

Validación de Expertos

La validez de expertos, *face validity* o también llamada “voces calificadas”, se refiere al grado en el que un instrumento de medición mide las variables en estudio considerando el criterio de expertos en el tema (Hernández, Fernandez & Baptista, 2014).

El cuestionario aplicado a los 322 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. (Anexos), fue previamente validado por tres expertos a saber: el

responsable de Talento Humano de la Cooperativa y dos docentes de la Universidad Técnica de Ambato.

Adicionalmente, el instrumento fue objeto de validación de confiabilidad bajo el índice de consistencia interna del Alfa de Cronbach, aplicándose un piloto del cuestionario según lo detallado en el procedimiento para construir un instrumento fase 6 prueba piloto, esto es “administrar el instrumento a una pequeña muestra para probar su pertinencia y eficacia” (Hernández. Fernandez & Baptista, 2014, p.210).

Confiabilidad o fiabilidad del Alfa de Cronbach

El autor Vellis (1991), menciona que la confiabilidad en una escala es aquella proporción de varianza a la que se puede acusar la puntuación verdadera de la variable o constructo, atribuyendo al error la otra proporción. La homogeneidad de los ítems se relaciona con la consistencia interna de los ítems que forman parte del instrumento de medición, por lo que si se refleja una fuerte relación con la variable y los ítems de dicha escala significa que existe una fuerte correlación entre sí. El Alfa de Cronbach mide esta consistencia interna, convirtiéndose en uno de los coeficientes más utilizados para medir la confiabilidad.

Los siguientes intervalos son los criterios con lo que se determinan si un instrumento es confiable (Darren & Mallery, 2003).

Tabla N°2 Criterio de evaluación Alfa de Cronbach

Rango del coeficiente	Criterio
Coficiente alfa >0.9	Es excelente
Coficiente alfa >0.8	Es bueno
Coficiente alfa >0.7	Es aceptable
Coficiente alfa >0.6	Es cuestionable
Coficiente alfa >0.5	Es pobre
Coficiente alfa <0.5	Es inaceptable

Fuente: George & Malery (2003)

Finalmente, a través del software estadístico SPSS se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.897 lo que hace evidente la fiabilidad de la estructura y contenido del cuestionario para el levantamiento de la información.

Tabla N°3 Estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,897	,914	30

Fuente: Análisis estadístico SPSS

Elaborado por: Lorena Pilco (2021)

Con respecto a la aplicación de la confiabilidad del instrumento, también se incorporó las estadísticas de fiabilidad del total del elemento que es el escenario en el cual se evalúa cuanto mejoraría o no el cuestionario si se excluyera de éste alguna pregunta, a continuación, la tabla de variación del resultado de Alfa de Cronbach si se elimina algún elemento obtenido del software estadístico SPSS.

Tabla N°4 Estadísticas de Fiabilidad de total del elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Mi remuneración es adecuada para el trabajo que realizo	115,811	220,397	,690	,890
2. Mi remuneración en relación a otras organizaciones es competitiva	115,705	220,744	,655	,891
3. Mi remuneración me anima a no dejar la cooperativa	115,640	219,241	,687	,890
4. Conozco mi paquete salarial y los beneficios económicos	115,435	228,577	,419	,895
5. El paquete salarial es atractivo	115,680	221,788	,678	,891

6. Se ofrecen diferentes tipos de recompensas/ incentivos	116,161	214,161	,685	,889
7. Las recompensas/ incentivos se aplican a todos los puestos	116,516	210,693	,647	,889
8. Las recompensas me motivan a hacer todo lo posible	115,845	215,945	,660	,890
9. Las recompensas/incentivos son equitativos con relación a mi trabajo	116,224	212,137	,729	,888
10. El sistema de recompensas/incentivos afecta mi total de ingresos netos	116,391	226,332	,266	,899
11. Mi remuneración se ha visto afectada debido a las medidas tomadas por la pandemia Covid-19	116,879	230,393	,140	,902
12. El sistema de recompensas/incentivos se ha visto afectado por la pandemia Covid-19	116,733	231,006	,133	,902
13. El buen trabajo es reconocido de forma no monetaria	116,342	217,808	,555	,892
14. Percibo que la gestión remunerativa es equitativa para todos los puestos y trabajadores	116,460	213,963	,633	,890
15. Me siento satisfecho del trabajo que realizo	115,093	230,110	,470	,895
16. Me siento satisfecho con mi trayectoria profesional en la institución	115,248	228,754	,436	,894
17. Me siento orgulloso de pertenecer a la cooperativa	114,941	233,202	,396	,896
18. Siento que mi remuneración guarda relación con mis responsabilidades	115,711	218,586	,693	,890
19. En mi equipo tenemos cargas de trabajo repartidas de forma equitativa	115,634	221,909	,542	,892
20. Puedo desarrollar mis habilidades en mi puesto de trabajo	115,283	226,565	,518	,893

21. Entre los compañeros del área, prevalece una atmósfera de compañerismo, respeto y confianza	115,401	225,867	,448	,894
22. Percibo que mi jefe inmediato valora mi contribución	115,450	223,096	,569	,892
23. Cuando realizo un buen trabajo soy reconocido públicamente	116,161	217,831	,554	,892
24. En la cooperativa se evita el favoritismo por personas o unidades	116,096	218,798	,532	,892
25. En la cooperativa se respeta las diferencias de cultura, sexo, religión, etc.	115,099	231,049	,435	,895
26. La cooperativa promueve espacios de trabajo (infraestructura, iluminación, distribución de espacios, medidas de bioseguridad) adecuados	115,307	229,777	,363	,895
27. Siento que las medidas adoptadas por la cooperativa frente a la pandemia Covid-19 promueven mi bienestar	115,298	229,120	,406	,895
28. Siento que la pandemia Covid-19 ha provocado mayor rotación interna	116,609	229,167	,193	,900
29. La pandemia Covid-19 ha provocado cambios en mi ambiente de trabajo	116,242	229,673	,199	,900
30. La pandemia Covid-19 ha afectado el logro de los objetivos de mi trabajo	116,463	232,025	,114	,902

Fuente: Análisis Estadístico SPSS

Elaborado por: Lorena Pilco (2021)

5 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Resultados de la investigación

Toda vez que la encuesta fue aplicada y se logró el levantamiento de la información de las variables Gestión Remunerativa y Satisfacción Laboral, a través del cuestionario completado por todos los trabajadores de Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.; los datos obtenidos fueron registrados y procesados en el software estadístico SPSS; en tal sentido a continuación se presentan los resultados alcanzados con tablas de frecuencia de doble entrada con los valores relativos y absolutos así también los gráficos correspondientes.

Datos Sociodemográficos

Tabla N°5 Distribución por Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	144	44,7	44,7	44,7
	Femenino	178	55,3	55,3	100,0
	Total	322	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena Pilco (2021)

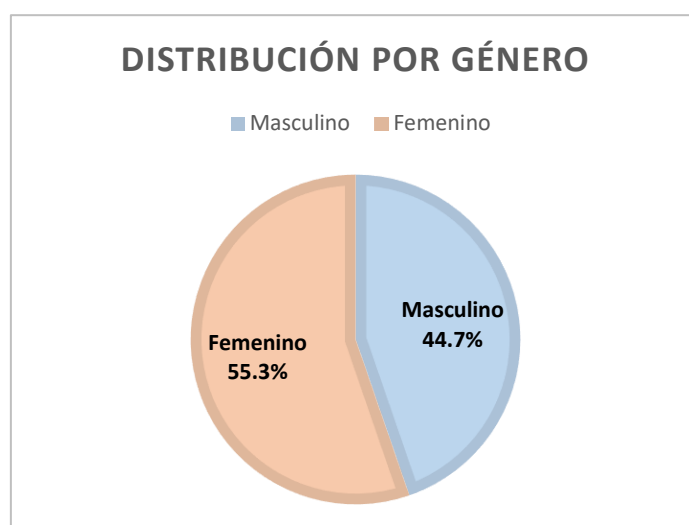


Figura 5: Distribución por Género

Fuente: Encuesta

Análisis e Interpretación

El gobierno central en el marco de la Política Economía Violeta, busca reconocer las buenas prácticas empresariales enfocadas a la promoción del empleo femenino (Presidencia de la República del Ecuador, 2021). Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus mantiene en su nómina un 55.3% de presencia femenina que representa a 178 personas denotando la práctica de inclusión a la mujer en la institución, lo que la ha hecho merecedora del reconocimiento en la categoría general del Premio Violeta promovido por el gobierno central.

Tabla N°6 Años de trabajo en la Cooperativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	0	14	4,3	4,3	4,3	
	1	31	9,6	9,6	14,0	
	2	50	15,5	15,5	29,5	
	3	41	12,7	12,7	42,2	
	4	27	8,4	8,4	50,6	
	5	21	6,5	6,5	57,1	
	6	19	5,9	5,9	63,0	
	7	14	4,3	4,3	67,4	
	8	21	6,5	6,5	73,9	
	9	26	8,1	8,1	82,0	
	10	6	1,9	1,9	83,9	
	11	7	2,2	2,2	86,0	
	12	3	,9	,9	87,0	
	13	2	,6	,6	87,6	
	14	14	4,3	4,3	91,9	
	15	15	4,7	4,7	96,6	
	16	1	,3	,3	96,9	
	17	2	,6	,6	97,5	
	18	1	,3	,3	97,8	
	21	1	,3	,3	98,1	
	25	2	,6	,6	98,8	
	26	1	,3	,3	99,1	
	27	1	,3	,3	99,4	
	29	1	,3	,3	99,7	
	30	1	,3	,3	100,0	
	Total		322	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena Pilco (2021)

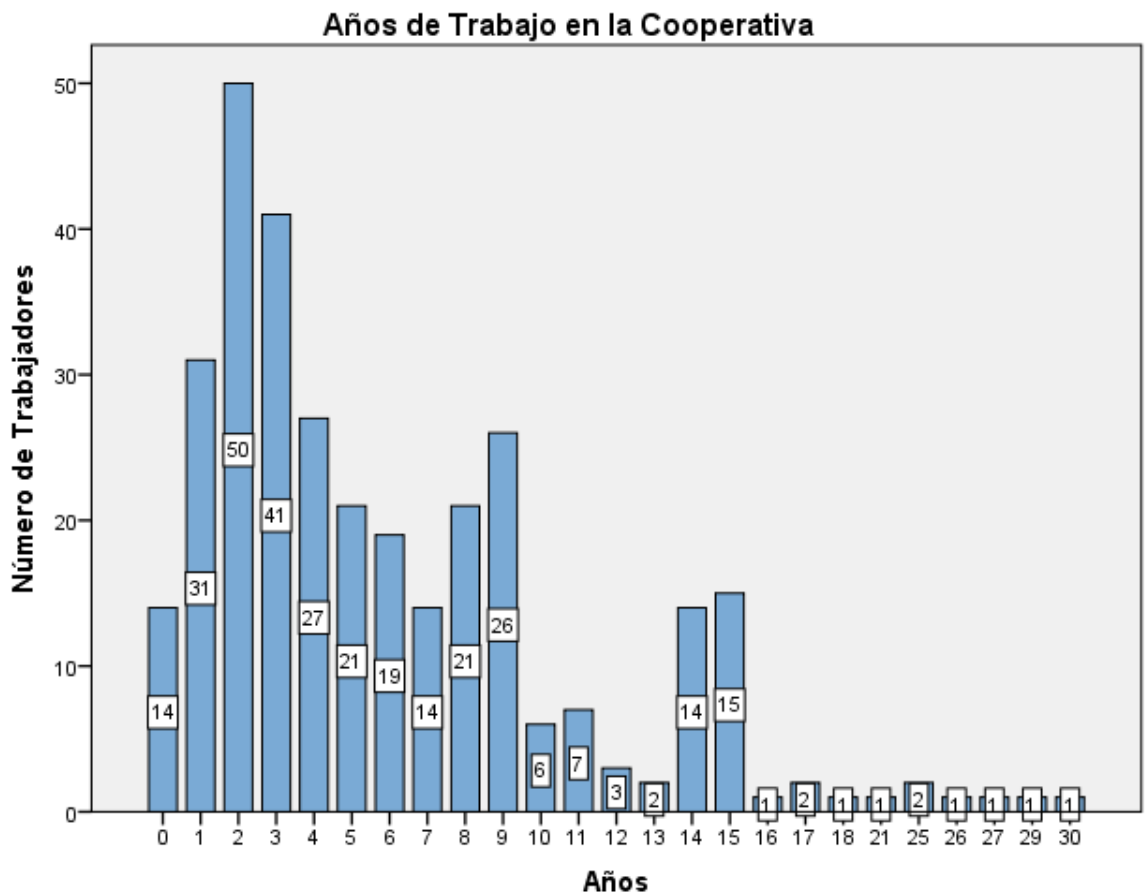


Figura 6: Años de Trabajo en la Cooperativa
Fuente: Encuesta

Análisis e Interpretación

Del total de los encuestados, respecto de la pregunta años de trabajo en la Cooperativa podemos observar que existe un significativo número de personas que se encuentran en el rango de 0 a 5 años en total 184, lo que evidencia que la institución ha requerido incrementar su fuerza de trabajo sea por expansión o por creación de nuevos productos o servicios financieros, por otro lado, se determinó que 112 trabajadores bordean hasta los 14 años de trabajo y 26 personas pertenecen al grupo de trabajadores con más de 15 años, hallazgo que denota que la institución brinda a sus colaboradores estabilidad laboral.

Tabla N°7 Esquema Remunerativo al que pertenece

Esquema remunerativo al que pertenece					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Fijo	148	46,0	46,0	46,0
	Variable	174	54,0	54,0	100,0
Total		322	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena Pilco (2021)

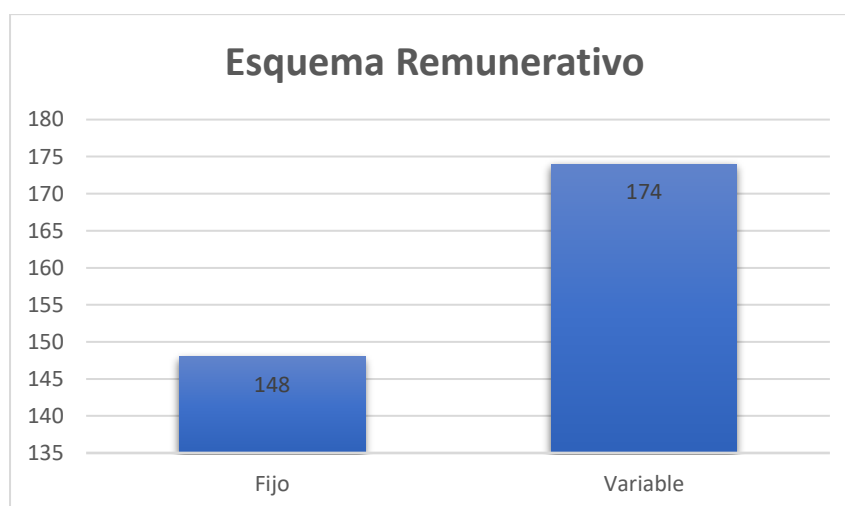


Figura 7: Esquema Remunerativo

Fuente: Encuesta

Análisis e Interpretación

La Cooperativa actualmente maneja dos esquemas remunerativos, el primero con un salario fijo y el segundo que contiene un componente variable dentro de la remuneración, los datos se muestran en la figura 7 y corresponde al 54% de trabajadores que pertenecen al esquema remunerativo variable; mientras que el 46% de los trabajadores están dentro del esquema remunerativo fijo. Los resultados obtenidos muestran que el esquema remunerativo variable tiene una predominancia del total de los trabajadores.

Tabla N°8 Mi remuneración es adecuada para el trabajo que realizo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	3	0,93	0,9	0,9
	Desacuerdo	12	3,73	3,7	4,7
	Indiferente	54	16,77	16,8	21,4
	De acuerdo	151	46,89	46,9	68,3
	Totalmente de acuerdo	102	31,68	31,7	100,0
	Total	322	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena Pilco (2021)

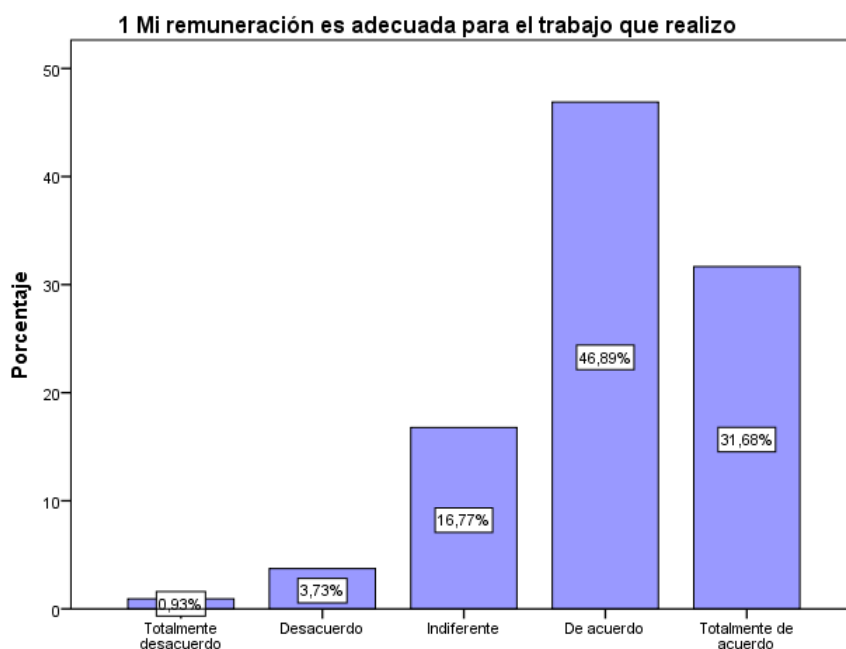


Figura 8: Remuneración adecuada

Fuente: Encuesta

Análisis e Interpretación

Uno de los elementos considerados dentro del factor higiénico de la teoría de Herzberg es la condición salarial, por lo que evaluar la precepción de remuneración en los trabajadores es importante, de los resultados obtenidos observamos como las 3 cuartas partes de los trabajadores perciben que su remuneración es adecuada con el trabajo que realizan esto es 78.57% que representa a los trabajadores que marcaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con este apartado, sin embargo, existe el 16.77% de

trabajadores que se mostraron indiferentes frente a esta afirmación y un 4.66% que no estuvo de acuerdo.

Tabla N°9 Mi remuneración en relación a otras organizaciones es competitiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	3	0,93	0,9	0,9
	Desacuerdo	9	2,80	2,8	3,7
	Indiferente	56	17,39	17,4	21,1
	De acuerdo	122	37,89	37,9	59,0
	Totalmente de acuerdo	132	40,99	41,0	100,0
	Total	322	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena Pilco (2021)

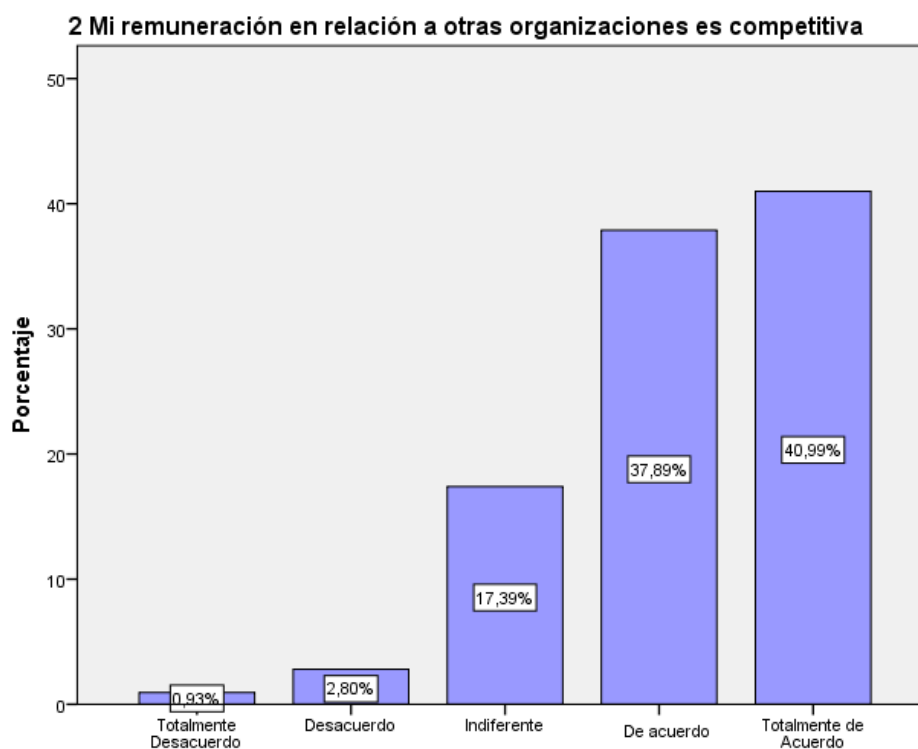


Figura 9: Remuneración competitiva

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

Podemos determinar que más del cincuenta por ciento de los trabajadores de la cooperativa observan su paquete remunerativo como competitivo. La gestión

remunerativa busca establecer salarios que sean internamente equitativos y externamente competitivos con el propósito de retener al talento, de los resultados obtenidos se muestra un 40.99% y un 37.89% que equivale a 254 trabajadores quienes consideran que su remuneración es competitiva en relación con otras organizaciones; sin embargo, aún existen trabajadores indiferentes 17.39% y aquellos que están en desacuerdo 3.73% lo cual denota inconformidad frente a esta afirmación.

Tabla N°10 Mi remuneración me anima a no dejar la cooperativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	6	1,86	1,9	1,9
	Desacuerdo	8	2,48	2,5	4,3
	Indiferente	44	13,66	13,7	18,0
	De acuerdo	116	36,02	36,0	54,0
	Totalmente de acuerdo	148	45,96	46,0	100,0
	Total	322	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena Pilco (2021)

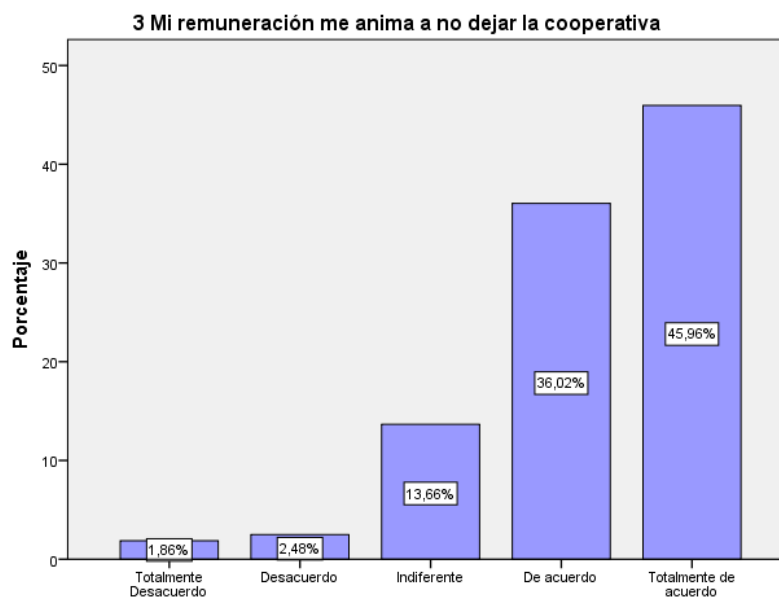


Figura 10: Remuneración me anima

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

El salario constituye uno de los elementos de retención laboral más aplicado a nivel general, muestra de ello son los resultados obtenidos de este cuestionamiento en donde el 45.96% de los trabajadores encuestados muestran estar totalmente de acuerdo con que su remuneración los anima a no dejar la Cooperativa, así también 116 trabajadores que representan el 36.02% concuerdan con la moción de acuerdo, 14 trabajadores manifestaron estar totalmente en desacuerdo y desacuerdo con esta pregunta, por otro lado, 44 personas se mantuvieron indiferentes frente a este cuestionamiento lo cual genera las pautas para el planteamiento de las estrategias que mitiguen dichas percepciones.

Tabla N°11 Conozco mi paquete salarial y los beneficios económicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	1	0,31	0,3	0,3
	Desacuerdo	2	0,62	0,6	0,9
	Indiferente	36	11,18	11,2	12,1
	De acuerdo	104	32,30	32,3	44,4
	Totalmente de acuerdo	179	55,59	55,6	100,0
	Total	322	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena Pilco (2021)

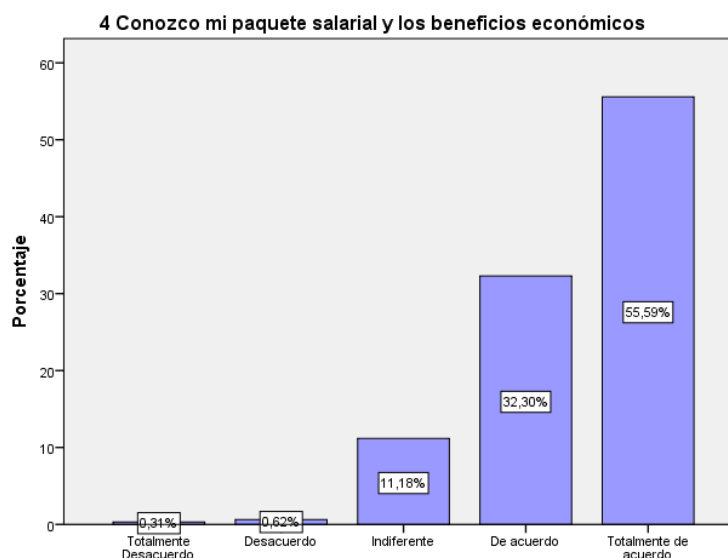


Figura 11: Paquete salarial y beneficios económicos

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

De los resultados alcanzados podemos observar que el 55.59% que representa a 179 trabajadores más 104 personas que corresponde al 32.30% mencionan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente con la pregunta sobre el conocimiento que poseen de su paquete salarial y los beneficios económicos a los que acceden. Esto nos da un fundamento evidente sobre la aplicación de la gestión remunerativa que se maneja en la institución y su diferenciación aplicativa; por otro lado, apenas un 0.93% indicaron estar totalmente desacuerdo y desacuerdo con esto, mientras tanto existe un 11.18% de trabajadores que se muestran neutrales con esta afirmación lo cual es motivo de estudio para generar acciones de mejora.

Tabla N°12 El paquete salarial es atractivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	1	0,31	0,3	0,3
	Desacuerdo	7	2,17	2,2	2,5
	Indiferente	51	15,84	15,8	18,3
	De acuerdo	138	42,86	42,9	61,2
	Totalmente de acuerdo	125	38,82	38,8	100,0
	Total	322	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena Pilco (2021)

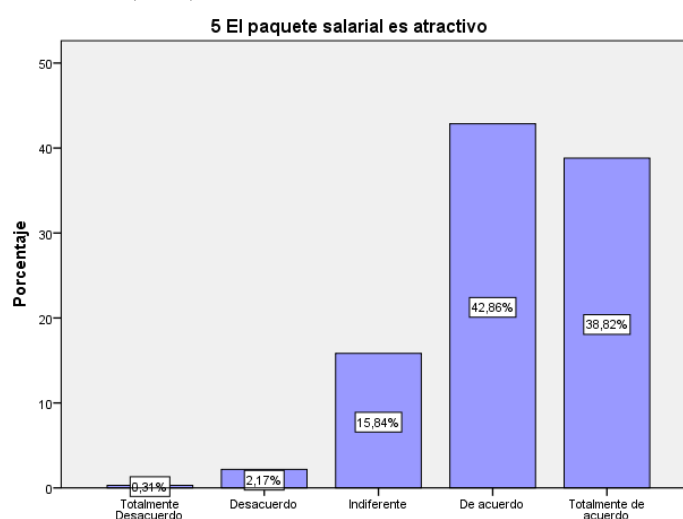


Figura 12: El paquete salarial es atractivo

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

La remuneración tiene como finalidad la atracción del talento, en este cuestionamiento vemos como se cumple este propósito ya que para el 42.86% que representa a 138 trabajadores consideran que el paquete salarial es atractivo, así también 125 trabajadores están totalmente de acuerdo con este apartado, para 51 personas esto es indiferente y solo un 2.48% de la población trabajadora no está de acuerdo con que su paquete salarial sea atractivo.

Tabla N°13 Se ofrecen diferentes tipos de recompensas/ incentivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	22	6,83	6,8	6,8
	Desacuerdo	19	5,90	5,9	12,7
	Indiferente	86	26,71	26,7	39,4
	De acuerdo	103	31,99	32,0	71,4
	Totalmente de acuerdo	92	28,57	28,6	100,0
	Total	322	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena Pilco (2021)

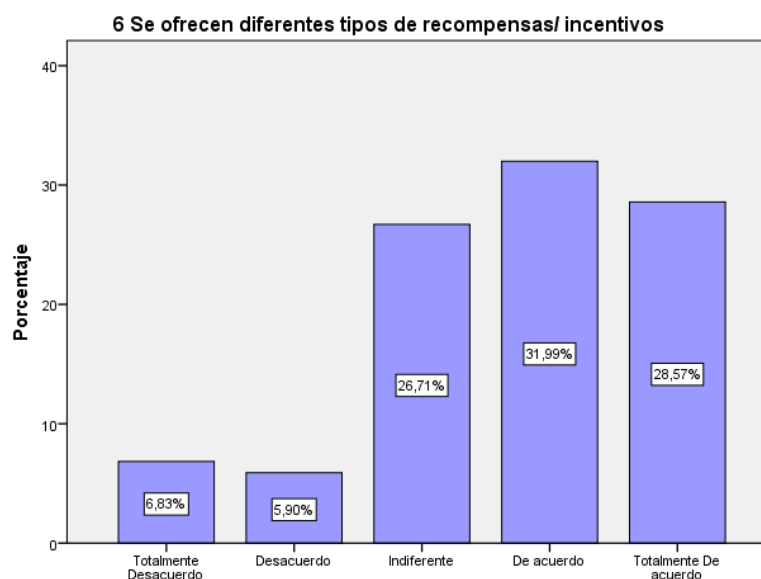


Figura 13: Se ofrecen diferentes tipos de recompensas/incentivos

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

Esto nos muestra que pueden existir incentivos, pero no necesariamente todos pueden gozarlos o acceder a ellos, de la información recabada se obtuvo que el 31.99% que corresponde a 103 trabajadores mayoritariamente consideran que se ofrecen diferentes tipos de recompensas / incentivos, por otro lado 41 personas mostraron estar totalmente desacuerdo y en desacuerdo sobre esta pregunta, es importante anotar que el 26.71% de los trabajadores esto es 86 personas mencionan su indiferencia ante la oferta de incentivos o recompensas por parte de la Cooperativa, así también se detecta al 12.73% de trabajadores en desacuerdo con la afirmación predominado el totalmente desacuerdo como se puede observar en la figura 13; esta afirmación ofrece insumos importantes para el presente estudio.

Tabla N°14 Las recompensas/incentivos se aplican a todos los puestos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	49	15,22	15,2	15,2
	Desacuerdo	33	10,25	10,3	25,5
	Indiferente	87	27,02	27,0	52,5
	De acuerdo	65	20,19	20,2	72,7
	Totalmente de acuerdo	88	27,33	27,3	100,0
	Total	322	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena Pilco (2021)

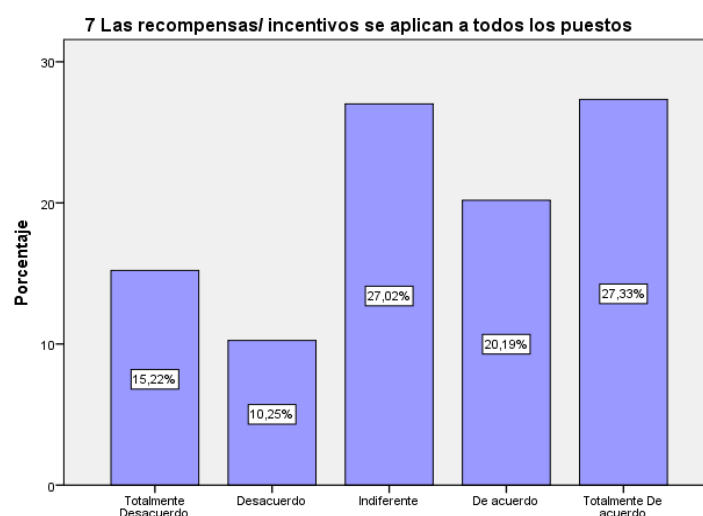


Figura 14: Las recompensas/incentivos se aplican a todos los puestos

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

Se evidencia que la aplicación de las recompensas e incentivos no se aplican a todos los puestos, por ello el 15.22% de los trabajadores muestran estar totalmente desacuerdo así también 33 trabajadores están en desacuerdo con esta dimensión, para un 27.02% del total de los trabajadores esta situación es indiferente, por otro lado, 153 trabajadores manifiestan estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con la aplicación de incentivos y recompensas. Es importante destacar que la indiferencia de los trabajadores frente a esta afirmación es un aspecto negativo debido a que no dan un criterio ni positivo ni negativo y es necesario transformar esta neutralidad en un criterio positivo.

Tabla N°15 Las recompensas me motivan a hacer todo lo posible

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	16	4,97	5,0	5,0
	Desacuerdo	8	2,48	2,5	7,5
	Indiferente	72	22,36	22,4	29,8
	De acuerdo	86	26,71	26,7	56,5
	Totalmente de acuerdo	140	43,48	43,5	100,0
	Total	322	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena Pilco (2021)

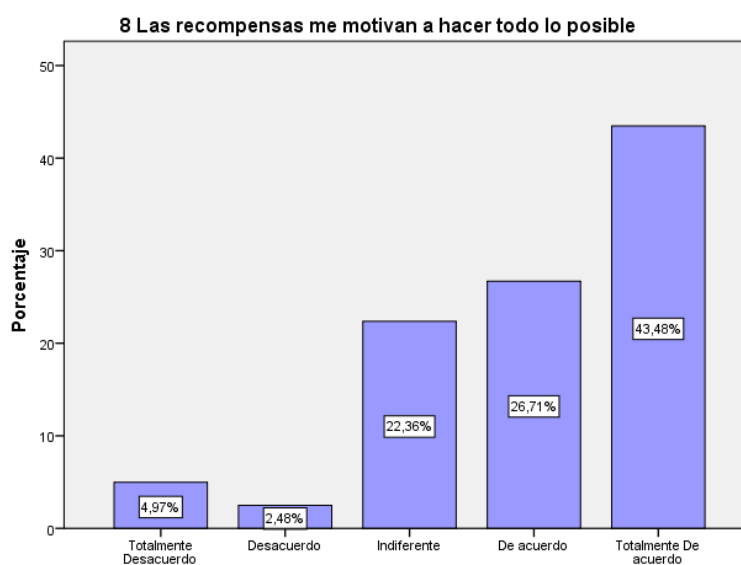


Figura 15: Las recompensas me motivan a hacer todo lo posible

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

Los resultados nos prueban que los trabajadores se sienten motivados al logro de los objetivos cuando existe algún tipo de recompensa, de los resultados obtenidos podemos observar, que el 43.48% que representa a 140 trabajadores están totalmente de acuerdo al decir que las recompensas los motivan hacer todo lo posible, así también 26.71% es decir 86 personas están de acuerdo con esta postulación, por otro lado, un 4.97% y 2.48% esto es 24 personas indican estar totalmente desacuerdo y desacuerdo con esto, sin embargo, existe un 22.36% de trabajadores con criterio neutral y es necesario darles seguimiento.

Tabla N°16 Las recompensas/incentivos son equitativos con relación a mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	22	6,83	6,8	6,8
	Desacuerdo	26	8,07	8,1	14,9
	Indiferente	92	28,57	28,6	43,5
	De acuerdo	90	27,95	28,0	71,4
	Totalmente de acuerdo	92	28,57	28,6	100,0
	Total	322	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena Pilco (2021)

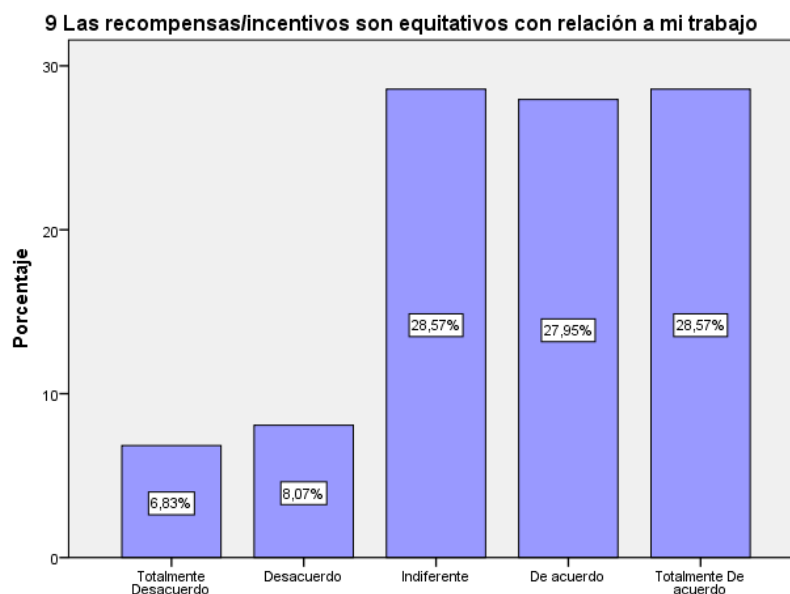


Figura 16: Las recompensas son equitativas con relación a mi trabajo

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

Del análisis de la gráfica se desprende que el 56.52% que corresponde a los trabajadores que indicaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo al decir que las recompensas / incentivos son equitativos con relación al trabajo que desempeñan, denotando que más de la mitad de los trabajadores muestran un sentir de aceptación, por otro lado, los resultados de indiferencia sobre este cuestionamiento abarcan más de cuarta parte de la población investigada esto es el 28.57%, adicional a ello un 6.83% y 8.07% de los trabajadores indicaron estar en total desacuerdo y desacuerdo con esto, en cualquier caso, los trabajadores tiene presente como se aplica los incentivos y si estos están en beneficio de su labor.

Tabla N°17 El sistema de recompensas/incentivos afecta mi total de ingresos netos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	42	13,04	13,0	13,0
	Desacuerdo	24	7,45	7,5	20,5
	Indiferente	80	24,84	24,8	45,3
	De acuerdo	94	29,19	29,2	74,5
	Totalmente de acuerdo	82	25,47	25,5	100,0
	Total	322	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena Pilco (2021)

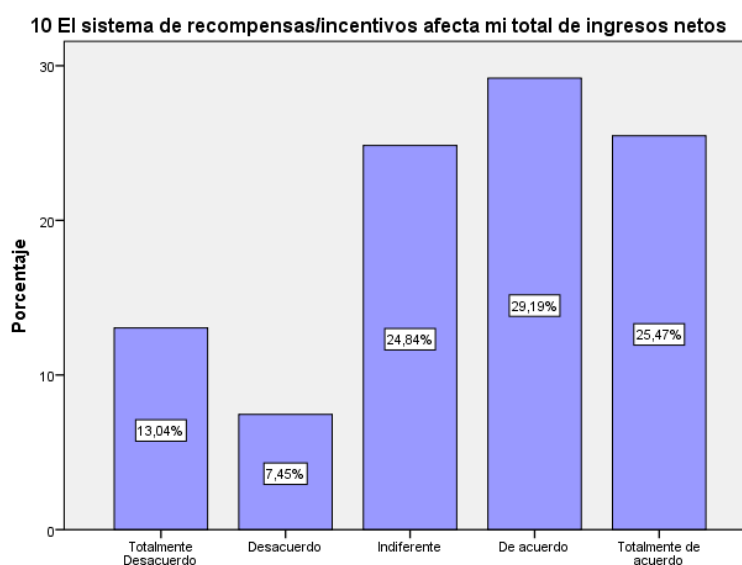


Figura 17: Las recompensas/incentivos afectan mi total de ingresos

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

El ingreso producto del trabajo permite al trabajador organizar su economía familiar o personal, cuando este se ve afectado es evidente la afectación que causa en los trabajadores, del cuestionamiento realizado se muestra como para 176 trabajadores los incentivos y recompensas afectan su total de ingresos netos, se consideró quienes estaban de acuerdo y totalmente de acuerdo. Para el 24.84% del total de trabajadores encuestados esta condición es indiferente, por otro lado, un 20.49% que son 66 personas indicaron estar en total desacuerdo y desacuerdo con esta afirmación.

Tabla N°18 Mi remuneración se ha visto afectada debido a las medidas tomadas por la pandemia Covid-19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	76	23,60	23,6	23,6
	Desacuerdo	44	13,66	13,7	37,3
	Indiferente	69	21,43	21,4	58,7
	De acuerdo	77	23,91	23,9	82,6
	Totalmente de acuerdo	56	17,39	17,4	100,0
	Total	322	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena Pilco (2021)

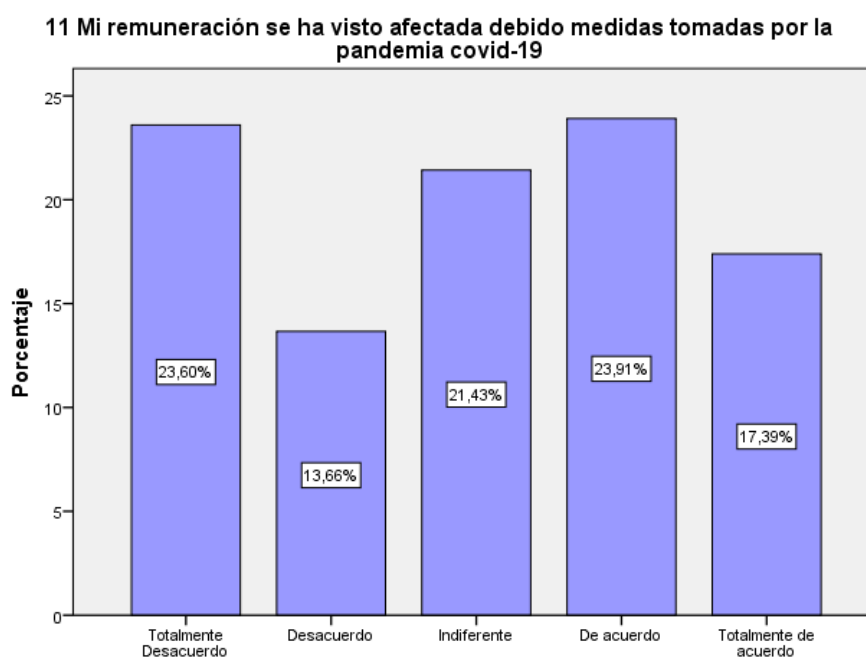


Figura 18: Mi remuneración se afectó por las medidas tomadas por el Covid-19

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

Esto nos evidencia que el personal bajo el esquema variable vio afectada su remuneración por la contracción económica que se generalizó en virtud de las medidas tomadas por la pandemia, la economía no dinamizó de la misma manera que en un entorno habitual afectando su ingreso económico. Del total de trabajadores encuestados para el 37.26% que equivale a 120 personas indicaron que su remuneración no se ha visto afectada por las medidas tomadas por la pandemia Covid-19; sin embargo, el 23.91% y el 17.39% estos son 133 trabajadores manifiestan que las medidas tomadas por la pandemia Covid-19 afectaron su remuneración, también hay que considerar que el 21.43% de trabajadores se mostraron indiferentes frente a esta afirmación.

Tabla N°19 El sistema de recompensas/incentivos se ha visto afectado por la pandemia Covid-19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	62	19,25	19,3	19,3
	Desacuerdo	38	11,80	11,8	31,1
	Indiferente	83	25,78	25,8	56,8
	De acuerdo	76	23,60	23,6	80,4
	Totalmente de acuerdo	63	19,57	19,6	100,0
	Total	322	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena Pilco (2021)

12 El sistema de recompensas/incentivos se ha visto afectado por la pandemia covid-19

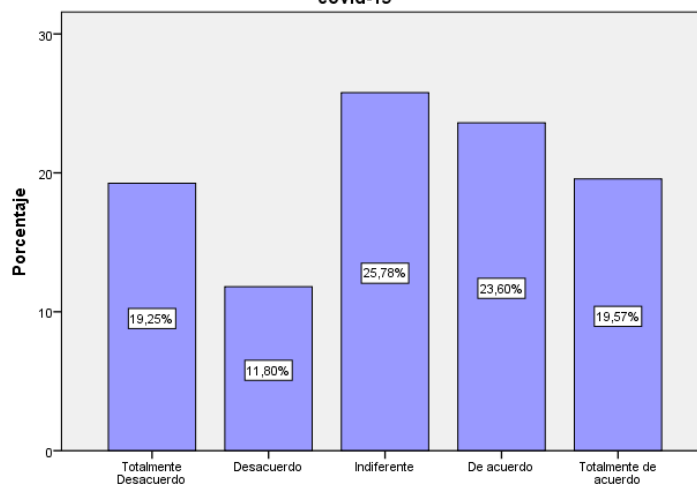


Figura 19: Las recompensas /incentivos se afectaron por las medidas tomadas por el Covid-19

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

Las condiciones laborales es uno de los elementos que rigen la relación laboral, la pandemia provocó importantes afectaciones económicas y laborales, haciendo que esto se traslade a los trabajadores por lo que 139 trabajadores esto es 43.17% indicaron que su sistema de incentivos se vio afectado con la pandemia, así también se muestra que un 25.78% de los trabajadores muestran indiferencia ante este cuestionamiento y por otro lado 100 trabajadores indicaron estar en total desacuerdo y desacuerdo con este apartado.

Tabla N°20 El buen trabajo es reconocido de forma no monetaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	26	8,07	8,1	8,1
	Desacuerdo	30	9,32	9,3	17,4
	Indiferente	92	28,57	28,6	46,0
	De acuerdo	100	31,06	31,1	77,0
	Totalmente de acuerdo	74	22,98	23,0	100,0
	Total	322	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena Pilco (2021)

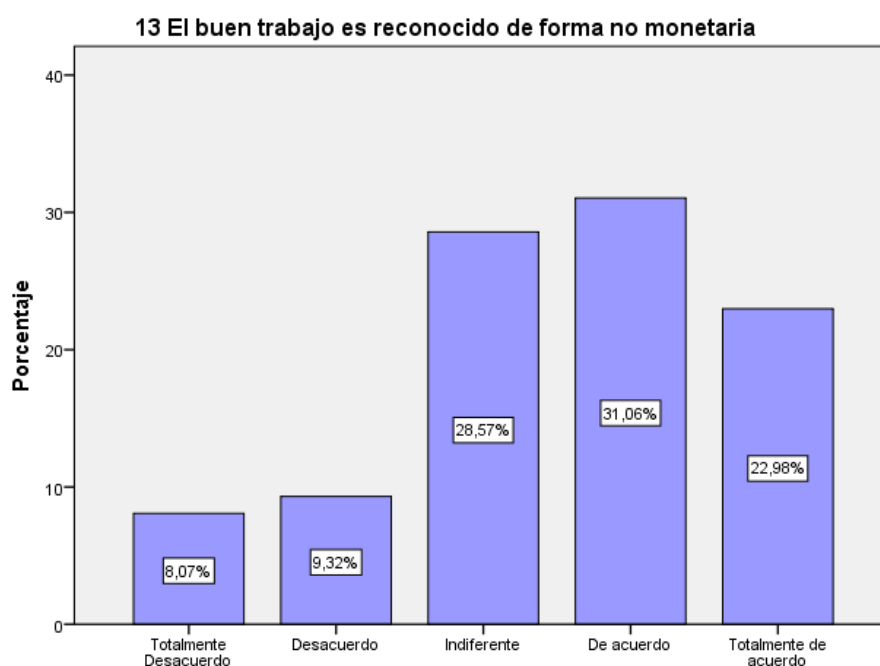


Figura 20: Reconocimiento no monetario por el buen trabajo

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

Al ser las personas seres sociales que buscan el reconocimiento dentro de los entornos en donde se desenvuelven, se encuentra en los resultados obtenidos que en la institución 174 personas sienten que el buen trabajo es motivo de reconocimiento es decir 54.04% de los trabajadores encuestados, por otro lado, 92 trabajadores se muestran indiferentes ante esta situación y 56 personas están totalmente desacuerdo y desacuerdo esto equivale al 8.07% y 9.32% respectivamente, aspecto en el que se debe ahondar para el establecimiento de estrategias.

Tabla N°21 Percibo que la gestión remunerativa es equitativa para todos los puestos y trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	34	10,56	10,6	10,6
	Desacuerdo	37	11,49	11,5	22,0
	Indiferente	87	27,02	27,0	49,1
	De acuerdo	95	29,50	29,5	78,6
	Totalmente de acuerdo	69	21,43	21,4	100,0
	Total	322	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena Pilco (2021)

14 Percibo que la gestión remunerativa es equitativa para todos los puestos y trabajadores

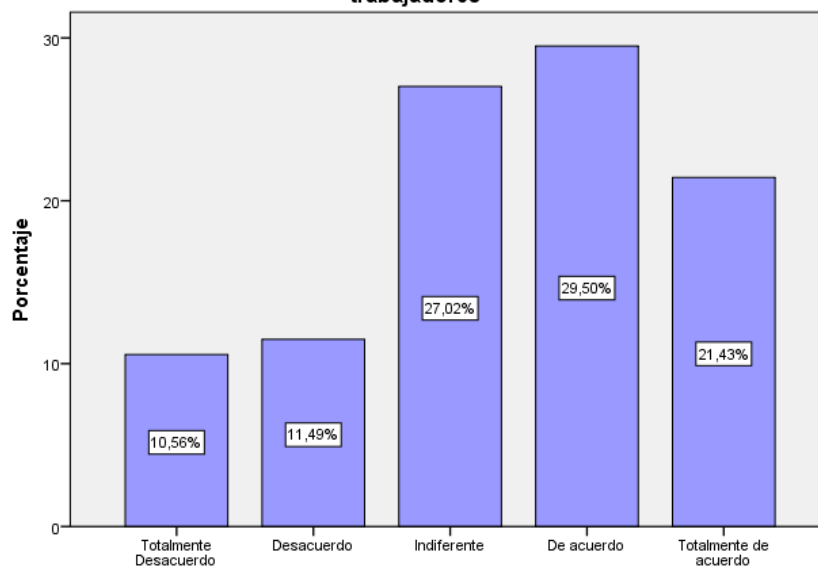


Figura 21: La Gestión remunerativa es equitativa para todos los puestos

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que los trabajadores perciben la gestión remunerativa desde su realidad individual y de acuerdo al esquema que pertenecen, un 27.02% es decir 87 trabajadores esto les resulta indiferente denotando lo sensible que es el tema remunerativo y como se mantienen al margen de apreciaciones positivas o negativas. Por otro lado, el 50.93% de los trabajadores indicaron estar de acuerdo al decir que la gestión es equitativa para todos los puestos y trabajadores, por el contrario, el 22.05% de los trabajadores manifestaron estar en desacuerdo y total desacuerdo sobre este cuestionamiento; estos resultados son relevantes para el planteamiento de mejoras.

Tabla N°22 Me siento satisfecho del trabajo que realizo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	2	0,62	0,6	0,6
	Desacuerdo	1	0,31	0,3	0,9
	Indiferente	7	2,17	2,2	3,1
	De acuerdo	51	15,84	15,8	18,9
	Totalmente de acuerdo	261	81,06	81,1	100,0
	Total	322	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena Pilco (2021)

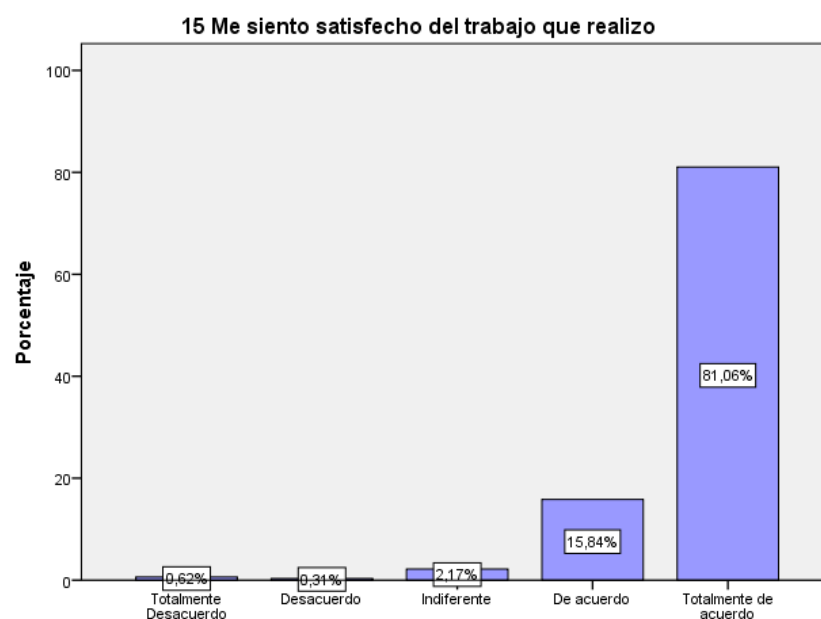


Figura 22: Sentir de satisfacción por el trabajo realizado

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

La satisfacción laboral se refiere a la actitud que tiene una persona producto de su trabajo (Vallejo, 2010). De la cita mencionada podemos resaltar como la satisfacción de los trabajadores respecto de su trabajo puede resultar en un sentimiento positivo, este es el caso de los trabajadores de la Cooperativa Ocus que mencionan en un 96.90% sentirse de acuerdo y totalmente de acuerdo al decir que están satisfechos con el trabajo que realizan, el 2.17% mira este sentir con indiferencia y el 0.93% está en total desacuerdo y desacuerdo con este postulado.

Tabla N°23 Me siento satisfecho con mi trayectoria profesional en la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	3	0,93	0,9	0,9
	Desacuerdo	1	0,31	0,3	1,2
	Indiferente	19	5,90	5,9	7,1
	De acuerdo	73	22,67	22,7	29,8
	Totalmente de acuerdo	226	70,19	70,2	100,0
	Total	322	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena Pilco (2021)

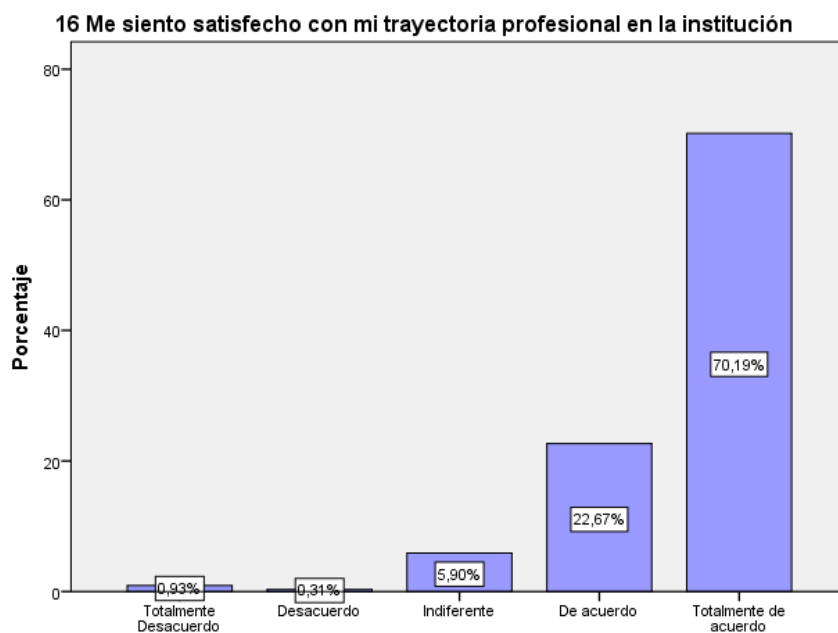


Figura 23: Sentir de satisfacción con la trayectoria profesional en la institución

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

De los resultados obtenidos podemos identificar que existen un importante número de trabajadores con un total de 299 personas (92.86%), las que se muestran estar de acuerdo y totalmente satisfechas con su trayectoria profesional dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ocus haciendo evidente que los trabajadores tienen la oportunidad de forjar una trayectoria profesional en la institución. Por otro lado, un 5.90% de los encuestados mantienen su postura de indiferencia y un 1.24% es decir 4 personas indican no sentirse satisfechas con su trayectoria dentro de la cooperativa.

Tabla N°24 Me siento orgulloso de pertenecer a la cooperativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	2	0,62	0,6	0,6
	Indiferente	4	1,24	1,2	1,9
	De acuerdo	11	3,42	3,4	5,3
	Totalmente de acuerdo	305	94,72	94,7	100,0
	Total	322	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena Pilco (2021)

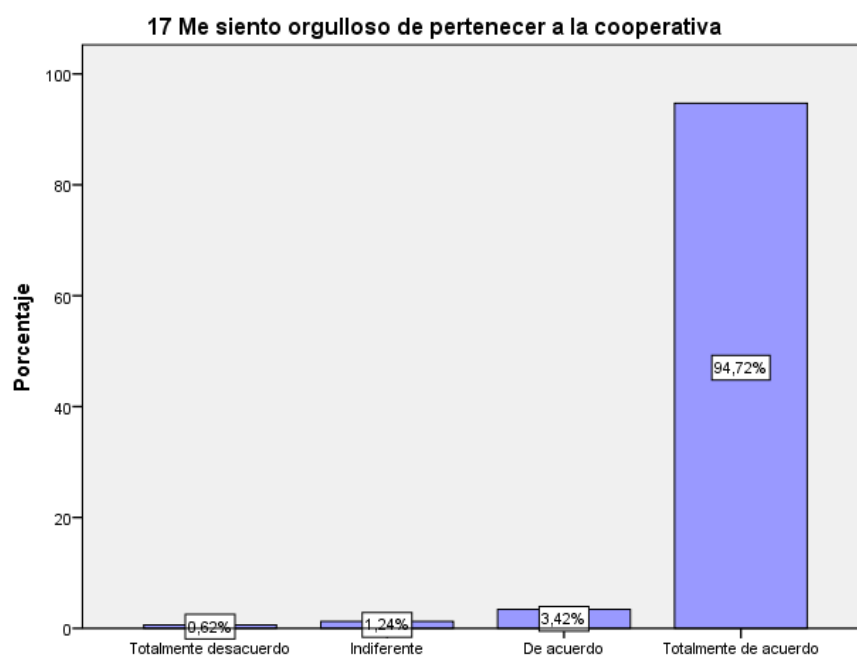


Figura 24: Me siento orgulloso de pertenecer a la cooperativa

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

316 personas manifestaron sentirse orgullosos de pertenecer a la Cooperativa, se observa un resultado bastante positivo del total de la población encuestada que marcaron su respuesta en de acuerdo y totalmente de acuerdo. Por otro lado, apenas el 0.62% menciona no estar orgulloso de pertenecer a la Cooperativa. Este resultado denota sentido de pertenencia, siendo este el sentimiento de implicación personal o colectivo en un entorno social, que busca generar en la persona un sentir que es parte integrante o indispensable de un sistema (Loor & Deroncele, 2017).

Tabla N°25 Siento que mi remuneración guarda relación con mis responsabilidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	6	1,86	1,9	1,9
	Desacuerdo	13	4,04	4,0	5,9
	Indiferente	43	13,35	13,4	19,3
	De acuerdo	126	39,13	39,1	58,4
	Totalmente de acuerdo	134	41,61	41,6	100,0
	Total	322	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena Pilco (2021)

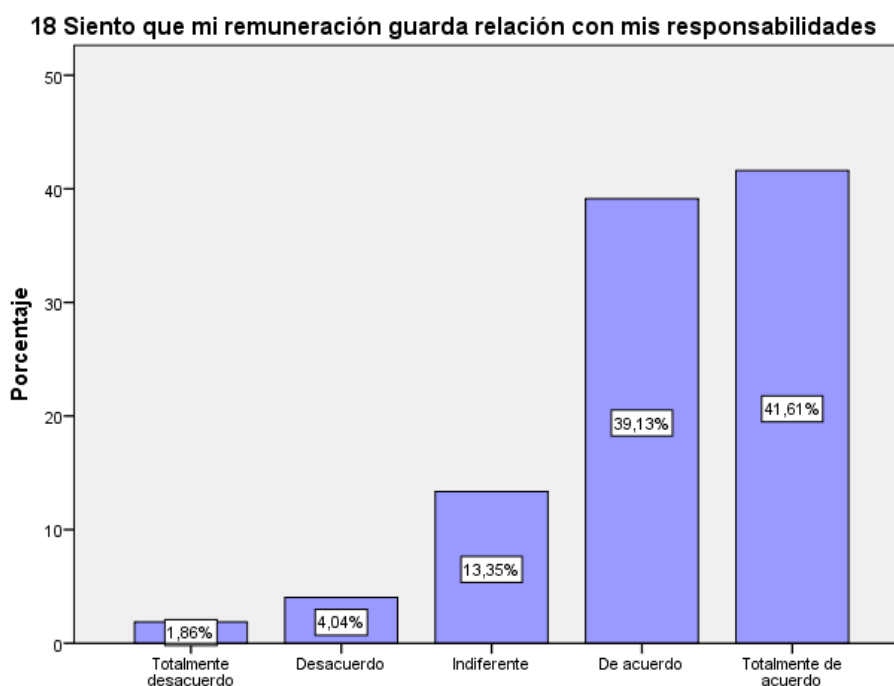


Figura 25: Relación entre mi remuneración y responsabilidades

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

De las respuestas obtenidas se evidencia un mínimo porcentaje 5.90% de trabajadores que manifiestan no estar de acuerdo con el enunciado “mi remuneración guarda relación con mis responsabilidades” por otro lado, el 80.74% de los encuestados mencionaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con esta afirmación, esto mantiene relación con las responsabilidades a ellos asignadas lo que deja sentado el hecho de que los trabajadores conocen su rol y aspectos de los cuales son responsables, a pesar de existir dos esquemas remunerativos que se aplican en la institución, un 13.35% de los trabajadores se muestran indiferentes.

Tabla N°26 En mi equipo tenemos cargas de trabajo repartidas de forma equitativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	8	2,48	2,5	2,5
	Desacuerdo	11	3,42	3,4	5,9
	Indiferente	41	12,73	12,7	18,6
	De acuerdo	103	31,99	32,0	50,6
	Totalmente de acuerdo	159	49,38	49,4	100,0
	Total	322	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena Pilco (2021)

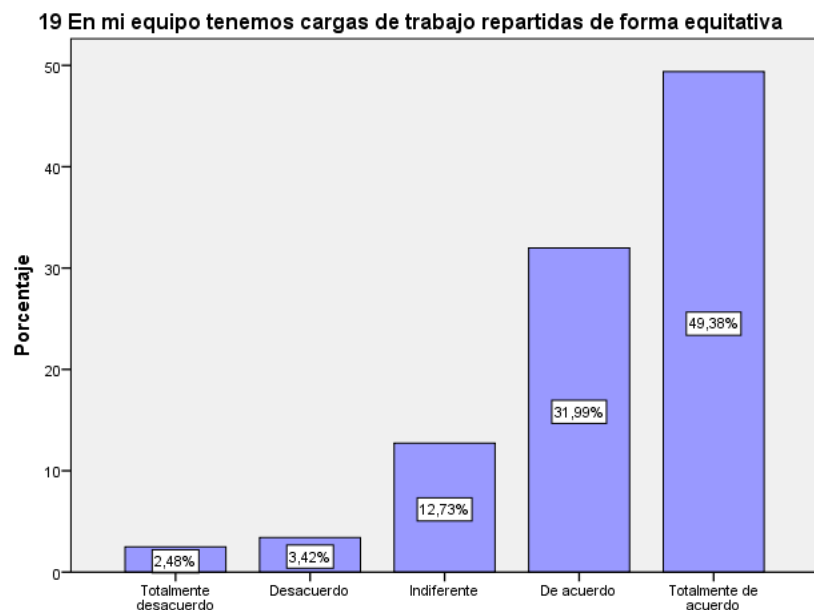


Figura 26: Reparto equitativo de cargas de trabajo

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

De los resultados alcanzados se evidencia que existe un adecuado manejo y segregación de funciones. Se observa que el 49.38% y 31.99% de los trabajadores encuestados indican estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con el apartado: “las cargas de trabajo están repartidas de forma equitativa” Por otro lado, apenas un 5.90% es decir 19 personas muestran no estar de acuerdo con que las cargas de trabajo están repartidas equitativamente; sin embargo, existe el 12.73% de trabajadores indiferentes quienes no han querido expresar una opinión.

Tabla N°27 Puedo desarrollar mis habilidades en mi puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	2	0,62	0,6	0,6
	Desacuerdo	3	0,93	0,9	1,6
	Indiferente	25	7,76	7,8	9,3
	De acuerdo	70	21,74	21,7	31,1
	Totalmente de acuerdo	222	68,94	68,9	100,0
	Total	322	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena Pilco (2021)

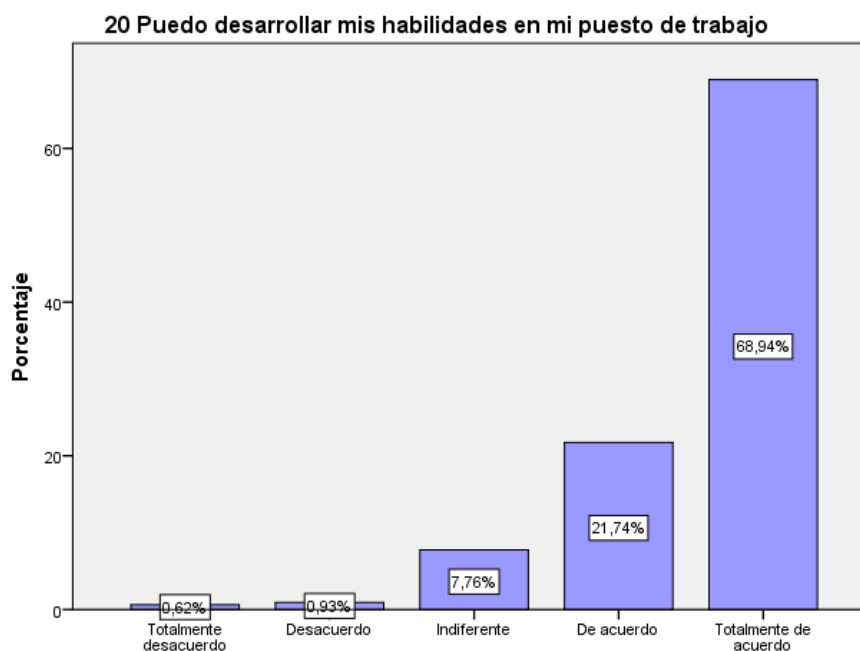


Figura 27: Desarrollo de habilidades en el trabajo

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

Los resultados nos muestran que la percepción de los trabajadores sobre la posibilidad de desarrollar sus habilidades en los puestos de trabajo es representativamente mayoritaria. El desarrollarse es parte del ciclo natural aún más en los seres humanos, en este sentido para el 90.68% que representan 292 personas indican estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con el hecho de poder desarrollar sus habilidades en el puesto de trabajo, mientras que un 0.62% están totalmente en desacuerdo con el hecho de desarrollar habilidades en el puesto de trabajo.

Tabla N°28 Entre los compañeros del área prevalece una atmósfera de compañerismo, respeto y confianza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	4	1,24	1,2	1,2
	Desacuerdo	8	2,48	2,5	3,7
	Indiferente	36	11,18	11,2	14,9
	De acuerdo	63	19,57	19,6	34,5
	Totalmente de acuerdo	211	65,53	65,5	100,0
	Total	322	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena Pilco (2021)

21 Entre los compañeros del área prevalece una atmósfera de compañerismo, respeto y confianza

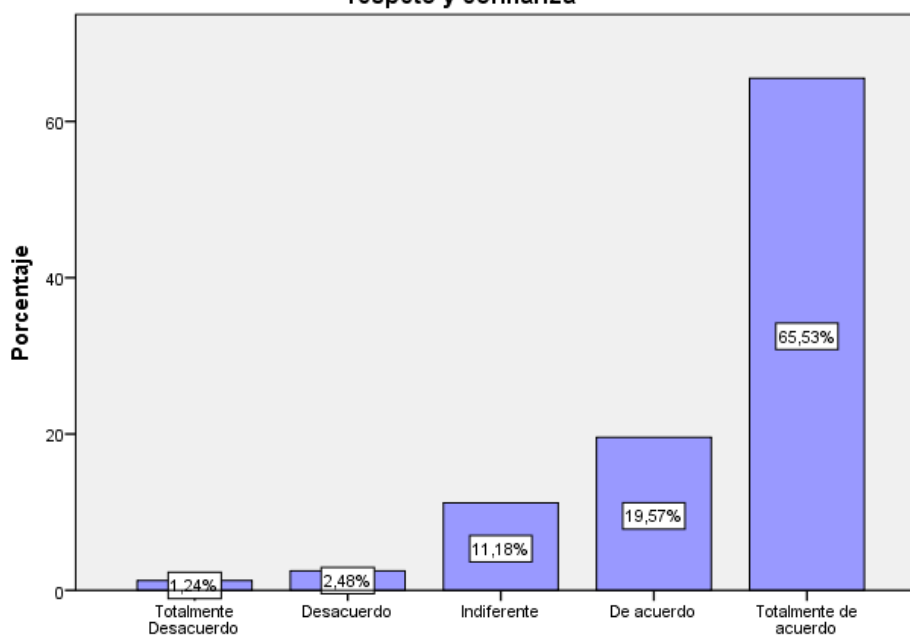


Figura 28: Desarrollo de actividades en el trabajo

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

Un 65.53% están totalmente de acuerdo y 19.57% de acuerdo al decir que entre los compañeros del área prevalece una atmosfera de compañerismo, respeto y confianza. En este contexto para Chiavenato (2007) el ambiente de trabajo es el entorno más cercano y más inmediato a la organización en donde se define las operaciones, las relaciones de dependencia hacia algunos factores ambientales por esta razón en el ambiente de trabajo se ofrece recursos y oportunidades; por lo que es importante conocer las razones que tienen los trabajadores para mostrarse indiferentes o en desacuerdo.

Tabla N°29 Percibo que mi jefe inmediato valora mi contribución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	4	1,24	1,2	1,2
	Desacuerdo	8	2,48	2,5	3,7
	Indiferente	32	9,94	9,9	13,7
	De acuerdo	87	27,02	27,0	40,7
	Totalmente de acuerdo	191	59,32	59,3	100,0
	Total	322	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena Pilco (2021)

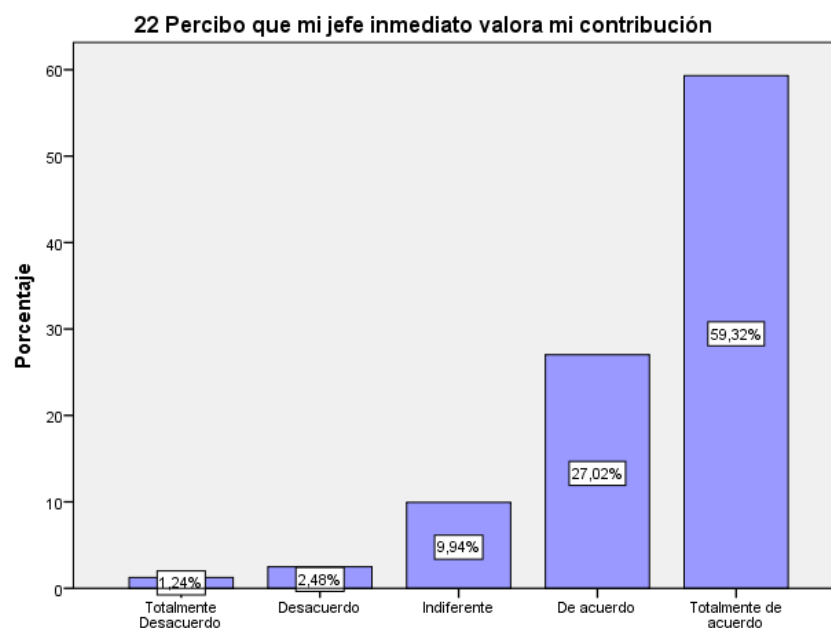


Figura 29: Mi jefe inmediato valora la contribución

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

El reconocimiento es uno de los elementos evaluados en el factor motivacional de la teoría de Herzberg, este logra influir en la motivación al trabajador. Los resultados muestran que de los trabajadores encuestados 191 personas es decir 59.32% están totalmente de acuerdo así también el 27.02% esto es 87 personas están de acuerdo al decir que su jefe inmediato valora su contribución, por otro lado, el 1.24% esto es 4 trabajadores manifiestan estar en total desacuerdo al mencionar si su jefe inmediato valora la contribución de ellos al trabajo, así también existen 32 trabajadores indiferentes esto es el 9.94%, sería importante cambiar este criterio por uno positivo.

Tabla N°30 Cuando realizo un buen trabajo soy reconocido públicamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	23	7,14	7,1	7,1
	Desacuerdo	24	7,45	7,5	14,6
	Indiferente	76	23,60	23,6	38,2
	De acuerdo	104	32,30	32,3	70,5
	Totalmente de acuerdo	95	29,50	29,5	100,0
	Total	322	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena Pilco (2021)

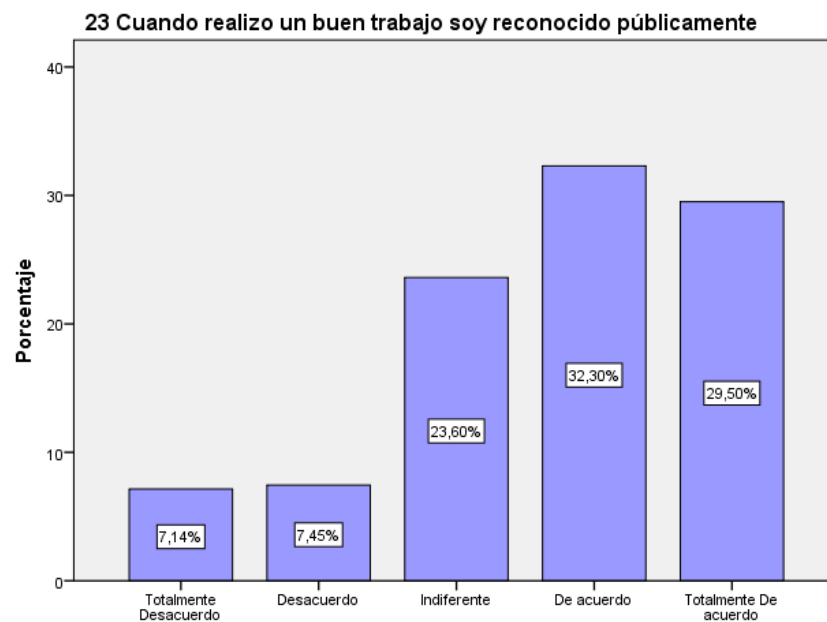


Figura 30: Reconocimiento público al buen trabajo

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

Del mismo modo el reconocer públicamente el buen trabajo se convierte en un aliciente para las personas, de los 322 trabajadores encuestados 95 y 104 personas esto es 29.50% y 32.30% indican estar totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente, con relación al reconocimiento público por la realización de un buen trabajo, para un 23.60% esta situación es indiferente y para un 7.14% y 7.45% es decir 47 trabajadores manifiestan estar en total desacuerdo y desacuerdo respecto a la afirmación “cuando realizo un buen trabajo soy reconocido públicamente” lo cual denota falta de esta motivación.

Tabla N°31 En la cooperativa se evita el favoritismo por personas o unidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	19	5,90	5,9	5,9
	Desacuerdo	25	7,76	7,8	13,7
	Indiferente	76	23,60	23,6	37,3
	De acuerdo	96	29,81	29,8	67,1
	Totalmente de acuerdo	106	32,92	32,9	100,0
	Total	322	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena Pilco (2021)

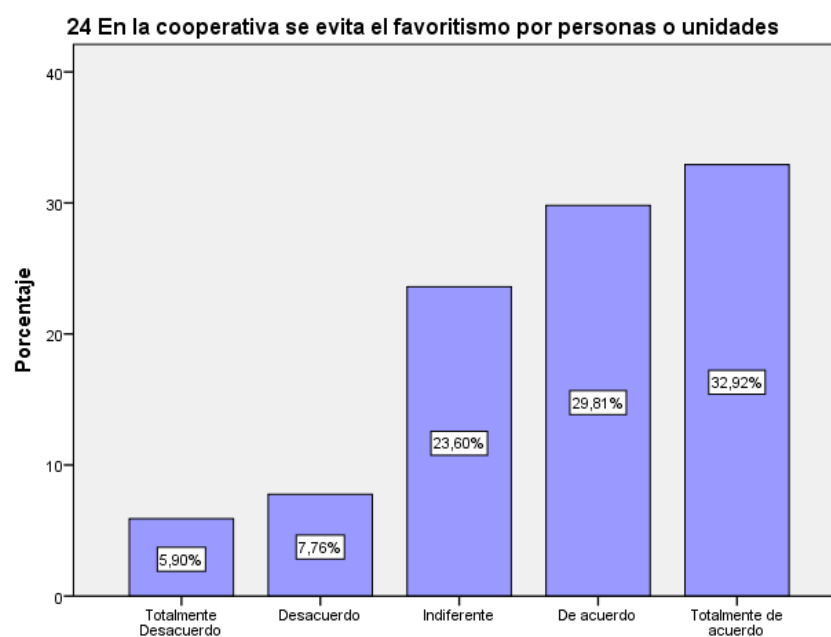


Figura 31: Favoritismo por personas o unidades

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

El elemento social que se desprende del factor higiénico de la teoría de Herzberg que analiza el accionar social de las figuras de la relación laboral es un aspecto de importancia por cuanto contribuye a identificar y mantener la armonía en las relaciones laborales y sobre el cual se sustenta los resultados alcanzados sobre la pregunta “en la cooperativa se evita el favoritismo por personas o unidades”, se obtuvo que 106 personas que corresponde al 32.92% están totalmente de acuerdo, 96 personas esto es el 29.81% están de acuerdo, mientras que 76 trabajadores que es el 23.60% se mostraron indiferentes ante esta postura y 44 personas que corresponde al 7.76% y 5.90% manifestaron estar en desacuerdo y total desacuerdo ante esta afirmación.

Tabla N°32 En la cooperativa se respeta las diferencias de cultura, sexo, religión, etc.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	2	0,62	0,6	0,6
	Indiferente	11	3,42	3,4	4,0
	De acuerdo	50	15,53	15,5	19,6
	Totalmente de acuerdo	259	80,43	80,4	100,0
	Total	322	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena Pilco (2021)

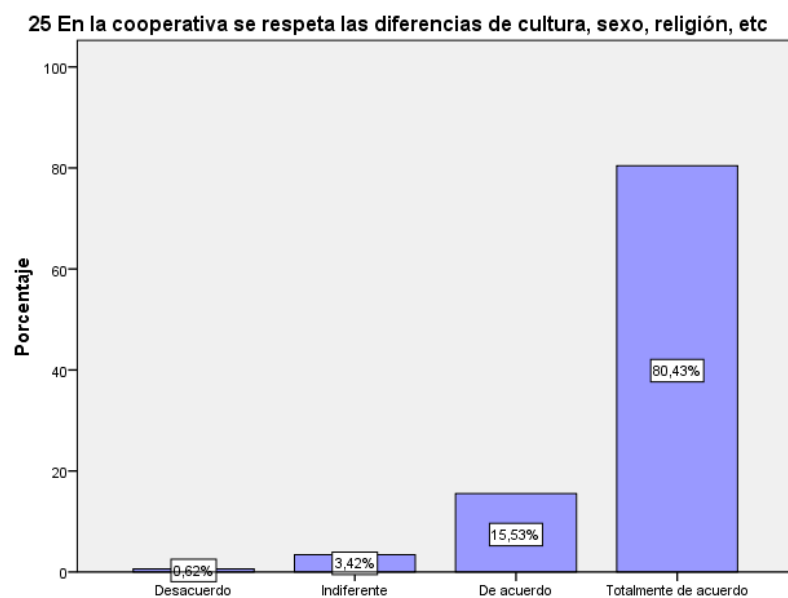


Figura 32: Respeto por diferencia de cultura, sexo, religión etc.

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

La Constitución de la República del Ecuador en su art. 59 indica: “El Estado garantizará la libertad de religión y de culto. Toda persona tiene derecho a profesar su fe religiosa y cultos y a manifestar sus creencias en privado o en público (...)” (Asamblea Nacional, 2008). De los resultados alcanzados podemos evidenciar que un 80.43% de los trabajadores indican estar totalmente de acuerdo y 15.53% estar de acuerdo con el respeto hacia las diferencias de cultura, sexo y religión que se practica en la institución, mientras que el 0.62% que corresponde a 2 personas señalan estar en desacuerdo. Por lo que es evidente el apego a esta disposición legal y respeto a la diversidad de los trabajadores.

Tabla N°33 La cooperativa promueve espacios de trabajo (infraestructura, iluminación, distribución de espacios, medidas de bioseguridad) adecuados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	1	0,31	0,3	0,3
	Desacuerdo	6	1,86	1,9	2,2
	Indiferente	24	7,45	7,5	9,6
	De acuerdo	75	23,29	23,3	32,9
	Totalmente de acuerdo	216	67,08	67,1	100,0
	Total	322	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena Pilco (2021)

26 La cooperativa promueve espacios de trabajo (infraestructura, iluminación, distribución de espacios, medidas de bioseguridad) adecuados

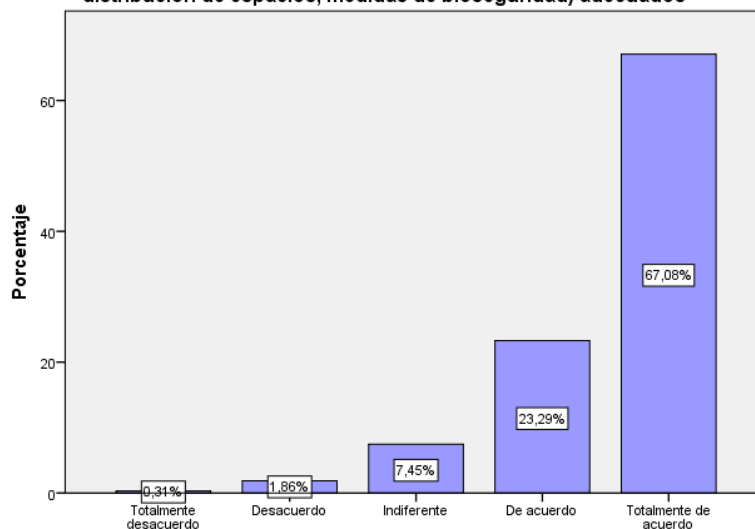


Figura 33: Espacios de trabajo adecuados

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

Según la encuesta realizada 291 trabajadores esto es el 90.37% indicaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo al decir que la Cooperativa promueve espacios de trabajo adecuados, por otro lado 7 personas que corresponde al 2.17% indicaron estar en desacuerdo y total desacuerdo ante esta pregunta. Esto soporta la teoría de Herzberg que hace alusión en su apartado “Factores Higiénicos” a las condiciones físicas del entorno del trabajo y como esto es valorado por los trabajadores.

Tabla N°34 Siento que las medidas adoptadas por la cooperativa frente a la pandemia Covid-19 promueven mi bienestar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	2	0,62	0,6	0,6
	Desacuerdo	4	1,24	1,2	1,9
	Indiferente	19	5,90	5,9	7,8
	De acuerdo	84	26,09	26,1	33,9
	Totalmente de acuerdo	213	66,15	66,2	100,0
	Total	322	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena Pilco (2021)

27 Siento que las medidas adoptadas por la cooperativa frente a la pandemia covid-19 promueven mi bienestar

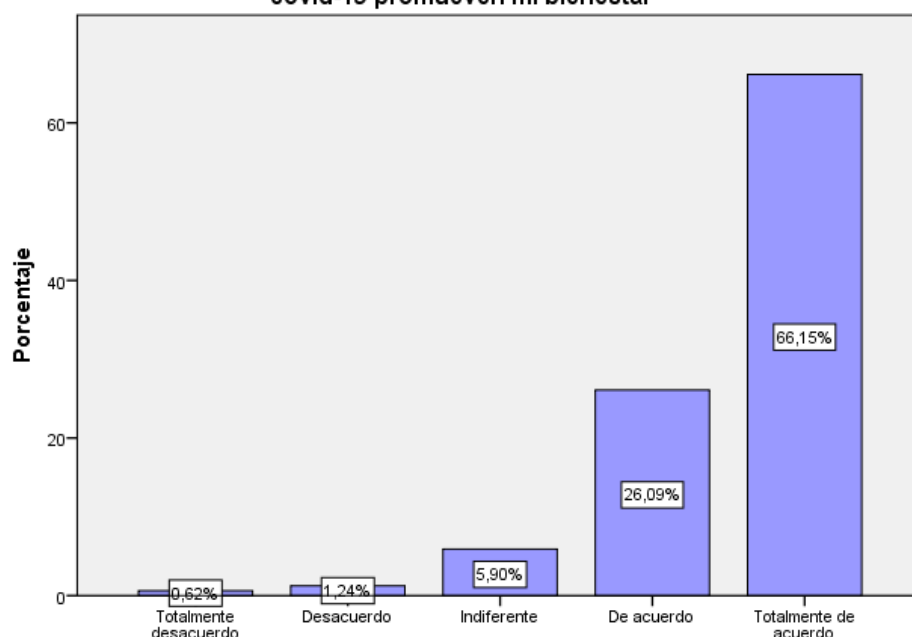


Figura 34: Medidas adoptadas frente a la pandemia

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

297 trabajadores indicaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con las medidas adoptadas por la Cooperativa frente a la pandemia, ya que promueven su bienestar, esto en apego a el Protocolo de Seguridad y Salud en el trabajo para el sector público y privado emitido por el Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias quien proporcionó lineamientos para que los empleadores puedan actualizar sus guías, manuales, protocolos y procedimientos de seguridad y salud en el trabajo considerando el riesgo biológico por el virus SARS-Cov-2, (Riesgos, 2021).

Tabla N°35 Siento que la pandemia Covid-19 ha provocado mayor rotación interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	49	15,22	15,2	15,2
	Desacuerdo	35	10,87	10,9	26,1
	Indiferente	84	26,09	26,1	52,2
	De acuerdo	95	29,50	29,5	81,7
	Totalmente de acuerdo	59	18,32	18,3	100,0
	Total		322	100,0	100,0

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena Pilco (2021)

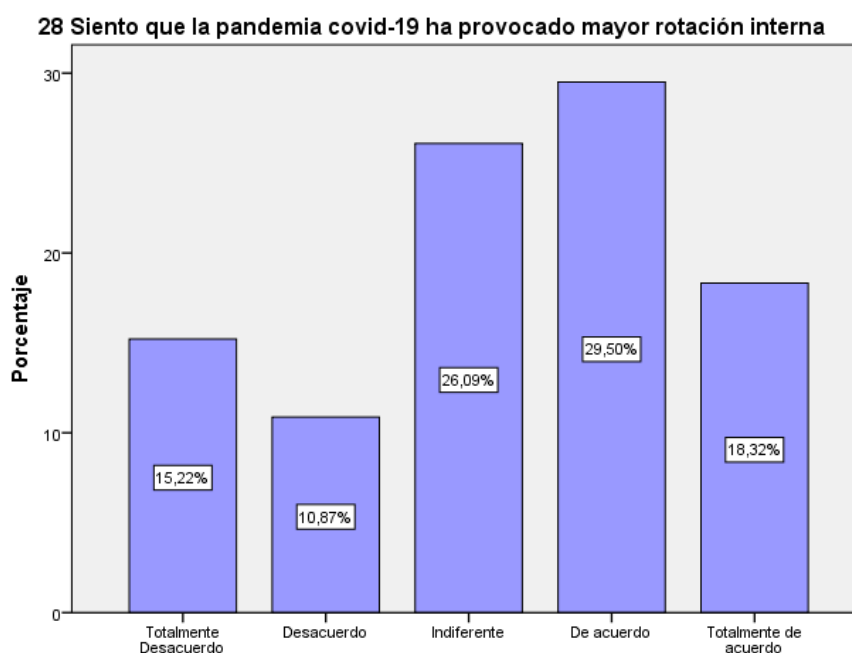


Figura 35: Rotación interna a causa de la pandemia Covid-19

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

De igual forma las medidas de seguridad y salud en el trabajo promulgadas para la contención del virus Covid-19 resultó en mayor rotación interna es así que de los resultados logrados se evidencia que un 29.50% de los trabajadores esto es 95 personas y un 18.32% es decir 59 trabajadores indicaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente al decir que la pandemia Covid-19 ha provocado mayor rotación interna, por otro lado 84 personas que corresponde al 26.09% se mostraron indiferentes, mientras que para el 26.09% de los trabajadores la pandemia Covid-19 no ha causado rotación interna.

Tabla N°36 La pandemia Covid-19 ha provocado cambios en mi ambiente de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	29	9,01	9,0	9,0
	Desacuerdo	30	9,32	9,3	18,3
	Indiferente	59	18,32	18,3	36,6
	De acuerdo	122	37,89	37,9	74,5
	Totalmente de acuerdo	82	25,47	25,5	100,0
	Total	322	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena Pilco (2021)

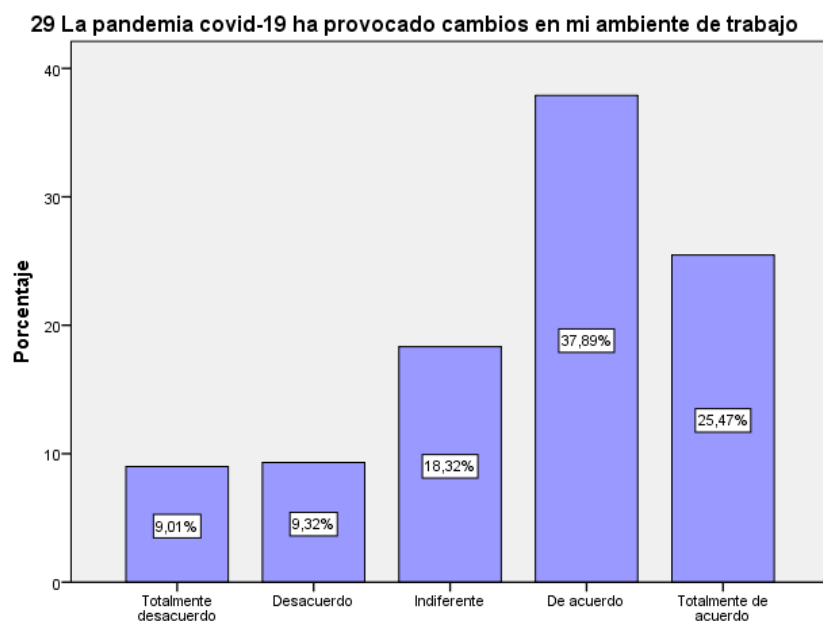


Figura 36: Cambios en el ambiente de trabajo a causa de la pandemia Covid-19

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

Los protocolos de seguridad y salud en el trabajo enfocados en el distanciamiento social motivó a tomar alternativas como el teletrabajo, reducción de jornadas entre otras, los resultados muestran al 37.89% esto es 122 trabajadores y 82 personas que representa el 25.47% que indicaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con que la pandemia Covid-19 provocó cambios en sus ambientes de trabajo, sin embargo, 29 trabajadores es decir el 9.01% y 9.32% esto es 30 personas de la fuerza de trabajo de la Cooperativa manifestaron estar en total desacuerdo y desacuerdo con que sus ambientes de trabajo hayan cambiado a consecuencia de la pandemia Covid-19, mientras que 59 trabajadores es decir el 18.32% se mostraron indiferentes.

Tabla N°37 La pandemia Covid-19 ha afectado el logro de los objetivos de mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	46	14,29	14,3	14,3
	Desacuerdo	36	11,18	11,2	25,5
	Indiferente	61	18,94	18,9	44,4
	De acuerdo	103	31,99	32,0	76,4
	Totalmente de acuerdo	76	23,60	23,6	100,0
	Total	322	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena Pilco (2021)

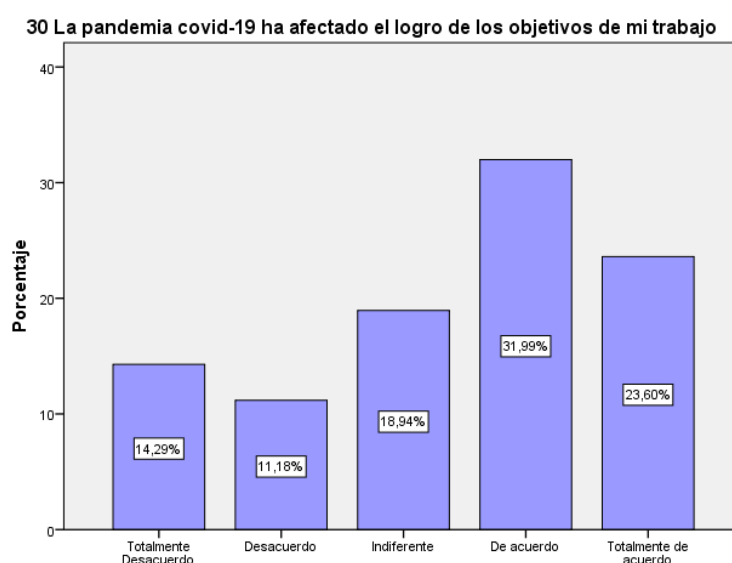


Figura 37: Afectación de logro de objetivos a causa de la pandemia Covid-19

Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación

La afectación provocada por la pandemia Covid-19 se considera a escala global y abarca todas las áreas de la economía, sin lugar a dudas esta afectación alcanzó también las economías locales y empresariales. Finalmente, según los resultados logrados de la investigación, 103 trabajadores que representa el 31.99% de la fuerza laboral de la cooperativa están de acuerdo al decir que la pandemia Covid-19 ha afectado el logro de sus objetivos en el trabajo, en ese mismo sentido 76 personas esto es 23.60% se mostraron totalmente de acuerdo. Por otro lado, un 14.29% es decir 46 trabajadores indicaron estar totalmente en desacuerdo, así como un 11.18% mencionaron estar en desacuerdo ante este postulado, se observa que un 18.94% de los trabajadores encuestados se mantienen indiferentes, este resultado denota afectación al logro de objetivos en la institución.

5.2. Método de correlación de variables

Para determinar el grado de asociación o relación que existe entre dos o más criterios, categorías, conceptos, variables se considera un estudio correlacional, la utilidad principal de estos estudios es saber cómo puede comportarse un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas (Hernández, 2014).

5.2.1 Coeficiente de Correlación de Spearman

El coeficiente de correlación de Spearman busca examinar la intensidad de relación entre dos variables cuantitativas, el valor de este coeficiente va de +1 a -1, mientras mayor sea el valor absoluto del coeficiente, mayor será la relación entre las variables estudiadas (Mondragón, 2014).

A través del software estadístico SPSS se determinó la correlación de las variables bajo el coeficiente Rho de Spearman, se determina que el coeficiente de correlación entre las variables gestión remunerativa y satisfacción laboral es de 0.706 por lo que se hace notorio la relación estadística de las variables objeto de estudio.

Tabla N°38 Correlaciones

Correlaciones			GR	SL
Rho de Spearman	GR	Coefficiente de correlación	1,000	,706**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	322	322
	SL	Coefficiente de correlación	,706**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	322	322

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

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena Pilco (2021)

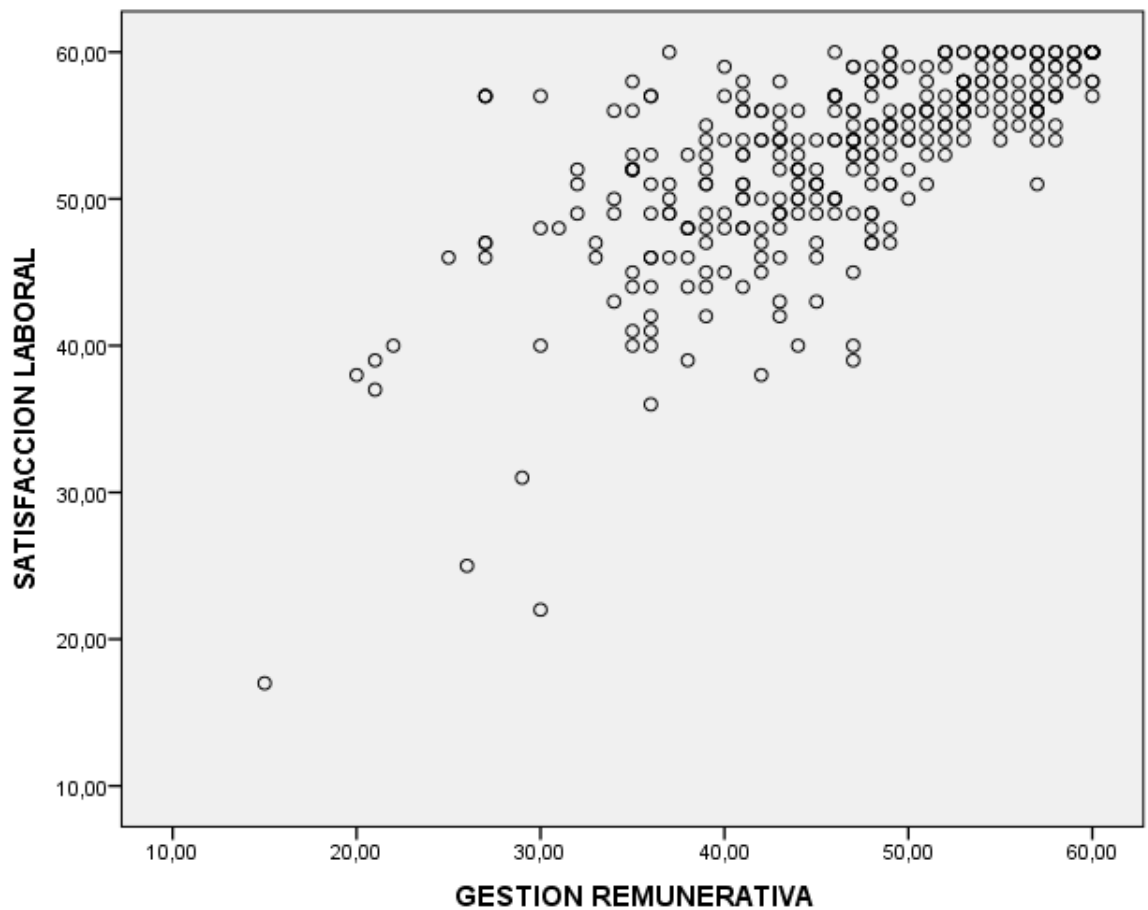


Figura 38: Gráfica de Dispersión

Fuente: Encuesta

De los resultados obtenidos producto de la investigación se interpreta que, existe una relación significativa entre las variables que fueron objeto de estudio, el gráfico de

dispersión hace evidente la relación que existe entre las dos variables por hallarse muy poca dispersión.

5.3. Discusión

La relación empleador-trabajador es un ciclo de trabajo y compensación al trabajo realizado, muchas han sido las formas de compensación durante la historia de la humanidad, con el pasar de los años el devenir de la industrialización, de la era digital y la actual corriente de las tecnologías disruptivas han hecho que los esquemas compensativos sean lo suficientemente atractivos para que garanticen trabajadores satisfechos y comprometidos con su labor.

La gestión remunerativa es uno de los componentes de mayor sensibilidad en el contexto de las relaciones entre empleadores y trabajadores, en el alcance histórico de las relaciones laborales el salario ha ido marcando hitos inclusive siendo la razón propiciadora de innumerables gestas heroicas a fin de mantener un equilibrio sano entre los empleadores y la fuerza de trabajo, de esta gestión se desprende el sentir de satisfacción laboral de los trabajadores frente a las diferentes condiciones de las esferas del trabajo. A pesar de los innumerables avances industriales y tecnológicos el capital humano se constituye como el activo intangible de mayor valor para las organizaciones, y la razón por la cual es necesario buscar estrategias que promuevan un ambiente de satisfactoria armonía laboral que además de incluir temas salariales estén encaminados a desarrollar y fortalecer la relación de trabajo y consecuentemente con ello abarcar la percepción de felicidad, gusto, actitud de los empleados hacia su trabajo, cuanto más si estos individuos están expuestos a factores externos inesperados que modifican la habitual forma de desarrollar su trabajo, así también un nuevo escenario generado a finales del año 2019 con un virus detectado en el hemisferio oriental provocó una epidemia que después de algunos meses se convertiría en pandemia este suceso llevó a muchos países a decretar estados de emergencia sanitaria que limitó a todos los actores de la economía incluyendo al trabajo.

La emergencia sanitaria provocada por la pandemia Covid-19 ha motivado un escenario de incertidumbre que ha ocasionado cambios en los ambientes de trabajo, a

la fecha son muchas las alternativas que se han implementado desde los gobiernos centrales para aplacar el impacto que esta inusual e impensada condición sanitaria trajo consigo, entre ellas podemos mencionar el distanciamiento físico, vacunación, modalidades de trabajo, normativa para la relación contractual de trabajo. Así también las instituciones privadas han impulsado actividades que promueven el cuidado de sus trabajadores. Frente a estas condiciones y a decir de los resultados obtenidos producto de la encuesta realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sobre la Gestión Remunerativa y la Satisfacción Laboral de sus trabajadores se encuentra que existe una marcada diferenciación en la aplicación de los esquemas remunerativos, este particular debe ser manejado adecuadamente de tal forma que se evite a toda costa que esto ocasione una percepción de inequidad en el trabajo, otra de las alternativas que deben ser evaluadas son los reconocimientos no monetarios, la literatura evidencia que uno de los mecanismos de mantener buenos niveles de satisfacción laboral es a través de incentivos no monetarios que buscan resaltar y reconocer el esfuerzo de la persona en su espacio de trabajo. De tal forma que se aprecia como de la gestión remunerativa en todas sus aristas se desprende un importante impacto sobre la satisfacción laboral y más aún cuando estas dos variables se ven expuestas a condicionantes externos que pueden afectarlas considerablemente de no ser tratadas de forma oportuna y eficaz, si mantenemos niveles adecuados de satisfacción en el trabajo el eco de este sentir se reflejará en los resultados y cumplimientos de objetivos y metas institucionales, logrando un sano equilibrio en la relación patrono – trabajador en la que ganan las dos partes.

Así también la revisión bibliográfica en la presente investigación respalda los hallazgos respecto a la importancia de la Gestión Remunerativa y como esta incide en la Satisfacción Laboral de los trabajadores, la armonización de los paquetes de compensación se ha convertido en una tendencia cada vez más demandante y primordial para la consecución de los objetivos estratégicos en las áreas de Recursos Humanos y Finanzas, es así que la retención del talento humano crítico y la disminución de la rotación en la fuerza de trabajo es primordial, simultáneamente a esto el mantenimiento o la reducción de los costos y gastos asociados a la nómina. (MERCER, 2018).

Cabe destacar que de la compensación resultan ventajas tales como: reducción de los indicadores por pérdida de talentos, disminución del gasto por falta de eficiencias en los costos vinculados al paquete de compensación, abatimiento de la carga administrativa por gestionar una amplia variedad de paquetes de compensación diferenciados, incremento del compromiso e intensificación de conversaciones positivas en el clima laboral. Para lograr esto es necesario verificar si la organización cuenta con un inventario de incentivos y beneficios que conforman el paquete de compensaciones, identificar que tan utilizados son estos beneficios otorgados a los trabajadores , diagnosticar los beneficios otorgados y como estos operan, analizar las brechas del paquete de compensación para subsanar las deficiencias y finalmente visualizar cual es el escenario que debería alcanzar la organización en la armonización de los beneficios y establecer el plazo deseable para alcanzarlo.

6. CONCLUSIONES

De la presente investigación sobre la gestión remunerativa y su incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. y, con base en los objetivos planteados se concluye lo siguiente:

- Al hablar de gestión remunerativa no solamente se hace mención del rubro de salarios o a su composición económica como tal, dicha gestión es integral y abarca aspectos monetarios y no monetarios. La presente investigación permitió obtener información que muestra como Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., ejecuta su gestión remunerativa aplicando dos esquemas, uno fijo con un porcentaje de presencia del 46% del universo de trabajadores y otro variable con el 54% del total de la nómina, esta aplicación nace del interés de la cooperativa en crear mecanismos de compensación que movilicen la fuerza laboral hacia la consecución de los objetivos institucionales. Por otra parte, los trabajadores identifican claramente el paquete salarial que poseen haciendo notoria la aplicación diferenciada de los esquemas remunerativos, a lo detectado se añade la particularidad de incentivos que no están considerados para todos los trabajadores o todos los puestos abriendo la posibilidad de que surja un factor de inequidad interna. El contexto sanitario suscitado ocasionó que los ingresos de los trabajadores se vean afectados, a pesar de ello los resultados obtenidos respecto del manejo de las medidas de bioseguridad adoptadas por la cooperativa proporcionaron que los colaboradores obtengan un sentido de bienestar, esta condición externa también ha provocado cambios significativos en el ambiente de trabajo, en el logro de los objetivos y en la rotación interna, elementos que componen la satisfacción laboral. También se logró analizar como el manejo de la gestión remunerativa incide en la Satisfacción Laboral en un entorno de emergencia sanitaria provocada por la pandemia Covid-19, de acuerdo con el análisis correlacional estadístico de Spearman se determinó que existe una relación estadística positivamente significativa entre las variables que fueron objeto de estudio.
- Mediante el análisis obtenido de la gestión remunerativa aplicada por la institución se logró determinar que para los trabajadores es evidente la

diferenciación que existe entre los dos esquemas aplicados a la fuerza laboral de la cooperativa en su mayoría conocen a detalle su paquete salarial y los beneficios que incluye. A esto se suma la percepción que existe sobre la equidad de la gestión remunerativa para todos los puestos y trabajadores en cuyo caso los resultados alcanzados evidencian que existe un 22.10% del total de encuestados que indicaron no estar de acuerdo con el manejo equitativo de la gestión, así también se observó un 27.02% que mostró indiferencia a esta postura denotando que el tema remunerativo para ellos es sensible, no obstante este aspecto debe ser considerado ya que la indiferencia expresa conformidad y esto puede desembocar en insatisfacción, los trabajadores perciben la aplicación de la gestión remunerativa desde su realidad.

- Se concluye también de los resultados obtenidos que la percepción de satisfacción laboral de los trabajadores por pertenencia alcanza el 98.64%, satisfacción con el trabajo 96.90%, trayectoria laboral 92.86% dichos porcentajes muestran significativamente eficiencia en estos aspectos, a pesar de ser afectados en su remuneración e incentivos, ambiente de trabajo y rotación interna producto de las medidas tomadas por la pandemia Covid-19; esto es el resultado de la cultura organizacional que aplica los principios cooperativos universales.
- Se evidencia que la emergencia sanitaria provocada por la pandemia Covid-19 desencadenó una afectación en el manejo de la gestión remunerativa, es así que el 41.30% de los trabajadores indicaron ser afectados en la remuneración y un 43.17 % en los incentivos que perciben, esto a consecuencia de las medidas tomadas para contener la pandemia Covid-19, igualmente provocó cambios en la percepción de satisfacción laboral de los trabajadores, los datos obtenidos referentes a los cambios en el ambiente de trabajo y la rotación interna producto de la pandemia fueron del 63.36% y 47.82% respectivamente; sin embargo, el nivel de satisfacción laboral no se afectó de manera drástica por cuanto la institución activó planes de seguridad y atención ante la emergencia gracias a este accionar 92.24% de los trabajadores mencionaron que estas medidas de protección promovieron su bienestar.

7. RECOMENDACIONES

- Con base en el estudio realizado se recomienda ejercer seguimientos periódicos de la percepción de los trabajadores sobre la aplicación de la gestión remunerativa que aborden la aplicación de los incentivos para todos los puestos y trabajadores, la armonización salarial que resulte en la aplicación de un esquema remunerativo estandarizado evitando que exista una marcada percepción del manejo diferenciado en la gestión remunerativa evitando posibles eventos de inequidad interna que colateralmente afectarían a la satisfacción laboral, así como identificar las razones por las que los trabajadores se muestran indiferentes ante las posturas que involucran la opinión de manejo equitativo de sueldo e incentivos, reconocimiento público y no monetario por el buen trabajo a propósito de un importante porcentaje resultante de la información levantada que bordea un cuarto del total de los trabajadores, con el objetivo de lograr que estas personas direccionen su criterio a la escala de medición favorable.
- Se recomienda efectuar futuros levantamientos de información que permitan identificar cómo evoluciona la percepción de la satisfacción laboral de los trabajadores en los aspectos que puntualmente se vieron afectados como el ambiente laboral y la rotación interna así también el análisis, diseño e implementación de planes de compensación económicos y no económicos que involucren a todos los estamentos de la fuerza laboral de la cooperativa.
- Por cuanto la emergencia sanitaria provocada por la pandemia Covid-19 fue un evento inesperado para todas las aristas de la economía incluida la laboral; y, aún más sabiendo que el mundo entero no estaba preparado para enfrentar este tipo de situaciones se recomienda mantener las medidas que promuevan el bienestar en el trabajo, así como incluir temas de prevención y cuidados de afectación emocional o psicológica con el ánimo de promover los entornos saludables frente a esta condición externa.

8. REFERENCIAS CITADAS

- Adams, J. S. (1963). La elección de la transparencia salarial, basada en la teoría del valor de la equidad. *Los Recursos Humanos.com*, <https://www.losrecursoshumanos.com/teoria-de-la-equidad-laboral-de-stacey-adams/>. Obtenido de <https://www.aiteco.com/teoria-de-la-equidad/>
- Agustiningsih, H. T. (2016). El efecto de la remuneración, la satisfacción laboral y el OCB en el desempeño de los empleados. *Revista científica de gestión empresarial*, <https://www.semanticscholar.org/paper/The-Effect-of-Remuneration%2C-Job-Satisfaction-and-on-Agustiningsih-Thoyib/191fc17c34ab99c8c086230f9fb5cb425df8cb4b>.
- Alles, M. A. (2015). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos*. Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Carácas: Editorial Episteme.
- Arrieta, J. A., & Herrera, N. F. (1999). *Estrategia y sistema Salarial o de Compensaciones*. Bogota: Librería Internacinal S.A.
- Asamblea Nacional. (20 de 10 de 2008). Constitución de la República del Ecuador. Montecristi: Registro Oficial N°449. Recuperado el 11 de 10 de 2021, de https://www.emov.gob.ec/sites/default/files/transparencia_2018/a2.1.pdf
- Asamblea Nacional. (19 de 06 de 2020). Ley Orgánica de Apoyo Humanitario. Quito: Registro Oficial N° 229. Recuperado el 14 de 10 de 2021, de https://www.emov.gob.ec/sites/default/files/transparencia_2020/a2_41.pdf
- Blanco , M. (2012). *Metodología para investigaciones de alto impacto en las ciencias sociales*. Madrid: Dykinson S.L.
- Bravo-Yáñez, J.-F. (2011). Bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile. *Rev Esp Sanid Penit 2011*, https://scielo.isciii.es/pdf/sanipe/v13n3/04_original3.pdf.
- Cardona Echeverri, D. R., & Zambrano Cruz, R. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. *Estudios Gerenciales*, https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/1797.
- Castro Solano, A., & Omar, A. (2010). *Fundamentos en Psicología Positiva*. Argentina.

- Cegarra, J. (2004). *Metodología de la Investigación Científica y Tecnológica*. Madrid: Diaz de Santos.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Cooperativas de las Americas Región de la Alianza Cooperativa Internacional. (Septiembre de 2020). *Mapeo Corporativo Datos Estadísticos*. Obtenido de <https://www.coops4dev.coop/sites/default/files/2020-09/Informe%20de%20Mapeo%20Cooperativo%20Ecuador.pdf>
- Darren, G., & Mallery, P. (2003). *SPSS/Windows Step by Step*. Obtenido de <https://wps.ablongman.com/wps/media/objects/385/394732/george4answers.pdf>
- Ferrada, L. M. (2017). Determinantes y diferencias territoriales en materia de satisfacción laboral: el caso de Chile. *Revista de la CEPAL N° 123*, https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/42697/1/RVE123_Ferrada.pdf.
- Galvis González, J. A. (2014). Antecedentes, teorías y concepciones sobre el salario. *Dialnet*, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5551794>.
- García Reyes Karina, Prado Erica, Salazar Rosa, Mendoza Jacinto . (2018). Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en la conformación del Capital Social (2012-2016). *Espacios*, <https://www.revistaespacios.com/a18v39n28/18392832.html>.
- Gómez Mejía, L., Balkin, D. B., & Cardy, R. L. (2005). *Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN, S.A.
- González, A. Á. (2017). *Métodos de compensación basado en competencias 3ra edición*. Editorial Universidad del Norte.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación - Sexta Edición* . México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Jamilu B. Salisu, Ezekiel Chinyio, Subashini Suresh. (2015). *The impact of compensation on the job satisfaction of public sector*. Obtenido de The Business and Management Review, Volume 6 Number 4
- Li-Mei Hung, Y.-S. L.-C. (2018). THE MODERATING EFFECTS OF SALARY SATISFACTION. Obtenido de <http://www.ijbs.unimas.my/images/repository/pdf/Vol19-no1-paper8.pdf>

- Littlewood, H., & Uribe, J. (2018). *Psicología Organizacional en Latinoamérica*. México: El Manual Moderno.
- Loor Vélez, D. L., & Deroncele Acosta, A. (2017). Sentido de pertenencia laboral desde una perspectiva formativa. *Maestro y Sociedad*, 16-29.
- Majad Rondón, M. A. (2016). Gestión del talento humano en organizaciones educativas. *Revista de Investigación vol.40 no.88 Caracas ago. 2016*, http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1010-29142016000200008&script=sci_arttext&tlng=en.
- Maldonado Pinto, J. E. (2018). *Metodología de la investigación social. Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Ediciones de la U 2018.
- Martínez Caraballo, N. (2007). Recursos Humanos y Management Empresarial. *Revista Cuadernos de Ciencias Económicas y Administrativas*, 75-101.
- MERCER. (21 de Marzo de 2018). *Armonizar la compensación*. Obtenido de <https://www.latam.mercer.com/our-thinking/wealth/armonizar-la-compensacion.html>
- Mondragon Barrera, M. A. (2014). *Uso de la correlacion de Spearman*.
- Montoya Agudelo, C. A., & Boyero Saavedra, M. R. (2015). El Recurso Humano como elemento fundamental para la Gestión de Calidad y la Competitividad Organizacional. *Visión de Futuro*, <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>.
- OIT . (2020). Observatorio de la OIT: El COVID-19 y el mundo del trabajo. Segunda edición. *Observatorio de la OIT: El COVID-19 y el mundo del trabajo. Segunda edición*, https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_740981.pdf.
- OIT. (11 de FEBRERO de 2003). *OIT Remuneraciones*. Obtenido de <https://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/themes/wag.htm>
- Organización Mundial de la Salud. (09 de 10 de 2021). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>

- Organización Panamericana de la Salud. (9 de 10 de 2021). *Organización Panamericana de la Salud*. Obtenido de <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia>
- Osorio, M. (2016). El impacto de la remuneración en la gestión de recursos humanos. *Revista Científica de la Universidad Comercial de Deusto.*, https://issuu.com/deustobusinessalumni/docs/boletin_217_navegable.
- Pardo Martínez, L. P., & Huertas de Mora, M. V. (2017). *La gestión social en las organizaciones y su aporte a los colectivos humanos*. Bogota: Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia.
- Pedraza Melo, N. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de investigación*, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6700989>.
- Pérez Porto, J., & Merino, M. ((2012)). *Definición de Remuneración*. Lima.
- Pino-Pinochet, P., Ponce-Donoso, M., Avilés-Palacios, C., & Vallejos-Barra, Ó. (2015). MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD EN UNA INDUSTRIA MADERERA USANDO INCENTIVO REMUNERATIVO. *Maderas. Ciencia y tecnología*, <https://scielo.conicyt.cl/pdf/maderas/v17n1/aop1215.pdf>.
- Presidencia de la República del Ecuador. (17 de 03 de 2020). *Directorio Legislativo*. Recuperado el 11 de 10 de 2021, de https://alertas.directoriolegislativo.org/wp-content/uploads/2020/03/SRO163_20200317-1.pdf
- Presidencia de la República del Ecuador. (12 de 10 de 2021). *Presidencia de la República del Ecuador*. Obtenido de <https://www.presidencia.gob.ec/22-empresas-recibieron-el-premio-violeta-por-buenas-practicas-a-favor-de-la-equidad-de-genero/>
- Pujol-Cols, L. J. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/2809/3362.
- Riesgos, S. N. (14 de 08 de 2021). *gestión de riesgos*. Obtenido de gestión de riesgos: https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/2020/08/protocolo_de_seguridad_y_salud_en_el_trabajo_para_el_sector_pU%CC%81blico_y_privado-signed.pdf

- Rosales-Jaramillo, G., Rodal-Genovez, A., Chumbi-Toledo, V., & Buñay-Andrade, R. (2017). Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador. *Revista Electrónica Educare*, 21(3), 252-275. doi:doi: <http://dx.doi.org/10.15359/ree.21-3.13>
- Segredo, P. A., García, A. J., & Cabrera, P. L. (2017). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *Infodir*(24), 86-99.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (13 de 02 de 2015). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Recuperado el 17 de 10 de 2021, de <https://www.seps.gob.ec/estadisticas?productos-estadisticos>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (07 de 07 de 2019). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Recuperado el 17 de 10 de 2021, de <https://www.seps.gob.ec/noticia-medio?el-rol-de-la-superintendencia-de-economia-popular-y-solidaria>
- Torres Flórez, D. (2015). Cuestionario para estudiar la situación salarial de las instituciones prestadoras de servicio de salud IPS de 2,3 y 4 nivel de complejidad en la ciudad de Villavicencio, Meta. Villavicencio, Meta. *Geon*, <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/61>.
- Torres-Flórez, D. (2019). Estrategia de Compensaciones como herramienta de Satisfacción Laboral. *Geon*, <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/181>.
- Uribe Muentes, D. (2016). El impacto de las condiciones del trabajo en la Satisfacción Laboral. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/169>.
- Vallejo Calle , O. E. (2010). *Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad* . Baranquilla: Educosta.
- Vellis, D. (1991). *Fliphtml5*. Obtenido de <https://fliphtml5.com/wmkd/bibu/basic>
- Veloso-Besio, C. (2015). Capacitación en trabajadores: impacto de un programa, basado en psicología positiva y habilidades sociales en satisfacción vital, satisfacción laboral y clima organizacional. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, <https://www.redalyc.org/pdf/339/33942541002.pdf>.

Vidal- Salazar, M. D., Cordón-Pozo, E., & de la Torre-Ruiz, J. M. (2015). Impacto de los modelos de compensación flexible en la atracción y retención del talento. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, <https://www.redalyc.org/pdf/433/43338730001.pdf>.

Yuctor Álvarez Miguel , Salazar-Duque Diego . (2019). Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector de alojamiento. Caso ciudades de Quito y Cuenca. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, <https://scielo.conicyt.cl/pdf/riat/v15n1/0718-235X-riat-15-01-82.pdf>.

9. ANEXOS



Of. N° 202-TH-2020
Ambato, 11 de diciembre de 2020

Señores
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
Presente. -

De mi consideración:

En mi calidad de Responsable de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda., con el presente, me permito poner en su conocimiento la aceptación y respaldo del Proyecto de Investigación, bajo el tema "**GESTIÓN REMUNERATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR LA PANDEMIA COVID-19**", propuesto por la Ing. **PILCO LASLUIA LORENA ELIZABETH** con C.I. **1804193447**, estudiante de la Maestría en Gestión de Talento Humano y en nombre de la institución a la cual represento me comprometo a apoyar el desarrollo del proyecto considerando que no se podrá acceder a información protegida por sigilo.

Cordialmente;

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'J. Paica', is written over a blue circular stamp.

Dr. Jorge Paica
RESPONSABLE DE TALENTO HUMANO
Vm

A handwritten signature in blue ink is written over a blue circular stamp. The stamp contains the word 'Recibido' (Received) at the top and the name 'J. Paica' at the bottom.

ENCUESTA DE GESTIÓN REMUNERATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL

OBJETIVO: La presente encuesta tiene como objetivo recopilar datos para la investigación “La Gestión Remunerativa y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., en el marco de la emergencia sanitaria provocada por la pandemia Covid-19

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará una serie de afirmaciones, las cuales agradezco responda con la mayor sinceridad y honestidad posible, marcando con una “X” la respuesta que considere más acorde con su criterio. Recuerde no hay respuestas buenas ni malas. Los datos que usted aporte tienen carácter de confidencial y serán utilizados únicamente para esta investigación de maestría.

INFORMACION SOCIODEMOGRAFICA

a. Genero

Femenino: _____ Masculino: _____

b. Año de Ingreso a la Cooperativa:

d. Esquema remunerativo al que pertenece

Fijo: _____ Variable: _____

N°	AFIRMACION	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
GESTION REMUNERATIVA		1	2	3	4	5
1	Mi remuneración es adecuada para el trabajo que realizo					
2	Mi remuneración en relación a otras cooperativas es competitiva					
3	Mi remuneración me anima a no dejar la cooperativa					
4	Conozco mi paquete salarial y los beneficios económicos					
5	El paquete salarial es atractivo					
6	Se ofrecen diferentes tipos de recompensas/ incentivos					
7	Las recompensas/incentivos se aplican a todos los puestos					
8	Las recompensas me motivan a hacer todo lo posible					
9	Las recompensas/incentivos son equitativos con relación a mi trabajo					
10	El sistema de recompensas/incentivos afecta mi total de ingresos neto					
11	Mi remuneración se ha visto afectada debido medidas tomadas por la pandemia Covid-19					
12	El sistema de recompensas/incentivos se ha visto afectado por la pandemia Covid-19					

13	El buen trabajo es reconocido de forma no monetaria					
14	Percibo que la gestión retributiva es equitativa para todos los puestos y trabajadores					
SATISFACCIÓN LABORAL						
15	Me siento satisfecho del trabajo que realizo.					
16	Me siento satisfecho con mi trayectoria profesional en la institución.					
17	Me siento orgulloso de pertenecer a la cooperativa.					
18	Siento que mi remuneración guarda relación con mis responsabilidades					
19	En mi equipo tenemos cargas de trabajo repartidas de forma equitativa					
20	Puedo desarrollar mis habilidades en mi puesto de trabajo.					
21	Entre los compañeros del área prevalece una atmósfera de compañerismo, respeto y confianza.					
22	Percibo que mi jefe inmediato valora mi contribución					
23	Cuando realizo un buen trabajo soy reconocido públicamente					
24	En la cooperativa se evita el favoritismo por personas o unidades.					
25	En la cooperativa se respeta las diferencias de cultura, sexo, religión, etc.					
26	La cooperativa promueve espacios de trabajo (infraestructura, iluminación, distribución de espacios, medidas de bioseguridad) adecuados					
27	Siento que las medidas adoptadas por la cooperativa frente a la pandemia Covid-19 promueven mi bienestar					
29	La pandemia Covid-19 ha provocado cambios en mi ambiente de trabajo					
30	La pandemia Covid-19 ha afectado el logro de los objetivos de mi trabajo					

Gracias por su colaboración.

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Cuestionario dirigido a: Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

Tema: La Gestión Remunerativa y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Cooperativas de Ahorro y Crédito en el marco de la emergencia sanitaria provocada por la pandemia Covid-19.

Apreciación cualitativa

Criterios	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Presentación			X		
Claridad en la redacción de los ítems			X		
Pertinencia de las variables con los Indicadores			X		
Relevancia del contenido			X		
Factibilidad de la aplicación			X		

OBSERVACIONES:

Validado por: Edith Josefina Liccioni

Profesión: PhD Ciencias Sociales

Cargo que desempeña: Docente de posgrado

Lugar y fecha de validación: Ambato 28 de marzo de 2021

Firma:



Firmado digitalmente por
**EDITH JOSEFINA
LICCIONI DE
RODRIGUEZ**

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO DE ENCUESTA


Cuestionario dirigido a: Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oseus Ltda.

Tema: "La Gestión Remunerativa y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Cooperativas de Ahorro y Crédito en el marco de la emergencia sanitaria provocada por la pandemia Covid-19."

Apreciación cualitativa

Criterios	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Presentación	✓				
Claridad en la redacción de los ítems	✓				
Pertinencia de las variables con los Indicadores	✓				
Relevancia del contenido	✓				
Factibilidad de la aplicación	✓				

OBSERVACIONES: No hay observaciones

Validado por: Ing. Juan Carlos Pérez Briceño, MBA.
Profesión: Ingeniero Comercial
Lugar de trabajo: Universidad Técnica de Ambato
Cargo que desempeña: Docente Investigador de Posgrado y Pregrado
Lugar y fecha de validación: Ambato, 18 de marzo de 2021
Firma:  JUAN CARLOS PÉREZ BRICEÑO



Cert. 185-TH-2021
Septiembre 23 de 2021

A petición de la interesada y en mi calidad de **RESPONSABLE DE TALENTO HUMANO** de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.

CERTIFICO

Que, la Sra. Lorena Elizabeth Pilco Lasluisa estudiante de la Maestría en Gestión de Talento Humano de la Universidad Técnica de Ambato aplicó la encuesta Gestión Remunerativa y Satisfacción Laboral en la institución, cuestionario que fue validado y aprobado por esta dependencia. En tal virtud me permito *Certificar* lo siguiente:

Nº de trabajadores a la fecha de aplicación de la encuesta: 322 personas

Total personal femenino: 178 personas

Total personal masculino: 144 personas

Trabajadores bajo esquema remunerativo fijo: 148 personas

Trabajadores bajo esquema remunerativo variable: 174 personas

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad, facultando a la interesada hacer uso de la presente Certificación en la forma que estime conveniente.

OSCUS queda eximida de responsabilidad alguna que se derive de la utilización inadecuada el mismo con respecto a terceros. En el caso de que este certificado presente la mínima adulteración, quedará invalidado.

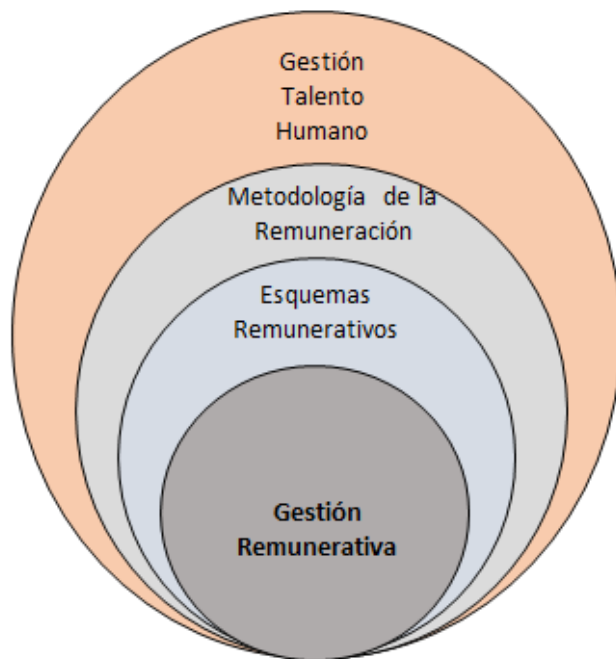
Dr. Jorge Paca
RESPONSABLE DE TALENTO HUMANO



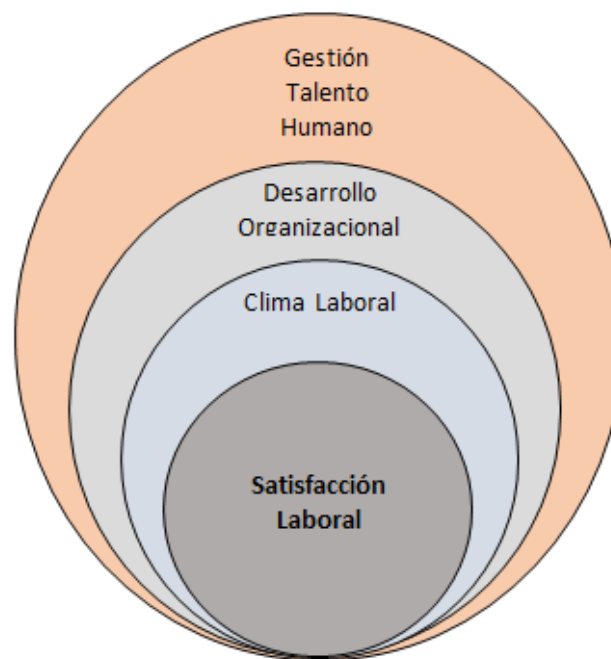
www.oscus.coop

Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS
Calle 1093 N 202-1 01 2 242 2144

CATEGORIZACIÓN DE LAS VARIABLES



Variable Independiente



Variable Dependiente