



# **Estudio descriptivo de los factores que intervienen en la satisfacción laboral en los asesores de crédito de una empresa**

## **Descriptive study of the factors involved in job satisfaction in a company's credit counselors**

Mayra Elizabeth Santiago-Sosa<sup>1</sup>, Fabiola Sánchez-Galván<sup>1</sup>, Horacio Bautista-Santos<sup>1-2</sup>,  
María Fernanda Robles-Hernández<sup>1</sup>, Rogelio García-Rodríguez<sup>1</sup>

- 
- <sup>1</sup> Tecnológico Nacional de México / Instituto Tecnológico Superior de Tantoyuca, Veracruz, México.  
<sup>2</sup> Tecnológico Nacional de México / Instituto Tecnológico Superior de Chicontepec, Veracruz, México.
- 

Recibido: 10-11-2019  
Aceptado: 12-12-2019

Autor corresponsal: [mayra.sosa@hotmail.com](mailto:mayra.sosa@hotmail.com)

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar por los factores que más destacan para lograr la satisfacción laboral en una empresa crediticia. Se aplicó una metodología de tres etapas (1) recolección de datos, (2) análisis de los datos mediante un gráfico radial y (3) análisis del grado de satisfacción laboral de los asesores de crédito. En los resultados se destaca que los sueldos e incentivos y trabajo en equipo, contribuyen a mejorar la proyección de satisfacción laboral. Al mismo tiempo se destaca que las variables de convivencias sociales y eventos con otros miembros de la organización, reflejan una baja satisfacción entre los asesores.

**Palabras clave:** satisfacción laboral, variables, asesores de crédito.

## Abstract

This research aims to determine the factors that stand out to achieve job satisfaction in a credit company. A three-stage methodology was applied (1) data collection, (2) analysis of the data using a radial graph and (3) analysis of the degree of job satisfaction of credit counselors. The results highlight that salaries and incentives and teamwork contribute to improving the projection of job satisfaction. At the same time, it is emphasized that the variables of social coexistence and events with other members of the organization, reflect a low satisfaction among the advisors.

**Keywords:** work satisfaction, variables, credit counselors.

## Introducción

La calidad de vida en el trabajo refleja el conjunto de acciones y factores que fortalecen la vida de los trabajadores, es importante señalar que toda empresa está obligada a desarrollar y mantener un ambiente laboral sano (García, 2005).

La competitividad de las organizaciones conlleva a las empresas a replantear estrategias para la obtención de resultados (Arellano, 2005), es importante medir la satisfacción laboral para mejorar el resultado de las metas, la producción, el ambiente laboral y la rotación de personal (Buboltz, 2004). Las relaciones laborales de jurisdicción local 2017 muestran que los conflictos de trabajo representan un 29.2% y los emplazamientos a huelgas un 3% (INEGI, 2018), por lo que evaluar las condiciones que conllevan a la

medición de la satisfacción laboral contribuye al cumplimiento de los objetivos financieros y del desarrollo personal de los trabajadores (Martínez & et al, 2013).

La satisfacción laboral se relaciona con la salud mental, equilibrio emocional y el desarrollo de la autoeficacia personal de los trabajadores (Caballero, 2002). Los empresarios invierten en el capital humano (conocimiento, habilidades, y valores) para avanzar en los intereses de sus organizaciones (Alama, Castro, & López, 2006) , se debe conocer a las personas que laboran dentro de las mismas lo que implica valorar el capital humano, por ello es importante saber el punto de vista del trabajador y el grado de satisfacción laboral que éste experimenta (Abrajan, Contreras, & Montoya, 2009).

La satisfacción laboral aumenta el cumplimiento de las metas, incrementando la competitividad y la productividad de las empresas (Gamero, 2005), las condiciones físicas y el reconocimiento laboral, influyen en la motivación y compromiso organizacional de los empleados (Herrera-caballero & Sánchez-Guevara, 2012).

El presente trabajo tuvo como objetivo analizar las variables que determinan el grado de satisfacción laboral de los asesores de crédito de una empresa dedicada al otorgamiento de créditos grupales en sectores urbanos a personas que tienen poco acceso a la banca comercial, en los cuales los asesores de crédito realizan trabajo de campo prospectando a personas interesadas en hacer crecer sus pymes, creando grupos de 11 personas, y liquidar el crédito en 4, 5 o 6 meses, de estas actividades depende la productividad y competitividad de la misma.

## **Materiales y métodos**

### ***Metodología:***

La metodología utilizada para este trabajo consta de 3 etapas: (1) recolección de datos, (2) análisis de los datos mediante un gráfico radial y (3) análisis del grado de satisfacción laboral de los asesores de crédito.

*Recolección de datos:* Se elaboró un instrumento (encuesta) que consta de tres secciones: (1) aspectos de vida, (2) aspectos de la empresa, (3) comodidades, con el objetivo de medir el grado de satisfacción de los asesores de una empresa. La encuesta en la primera sección consta de 16 reactivos, incluye aspectos de vida, incluye preguntas acerca de que tan satisfecho se encuentra el asesor con el trabajo actual, situación económica, logros de vida y otras variables importantes, con ello se conforma el perfil de la satisfacción personal, donde 0 es nada satisfecho y el 5 es muy satisfecho. La segunda sección de la encuesta, incluyó preguntas de aspectos laborales, de cómo considera la libertad de expresión, capacitación y aspectos importantes de como es el desarrollo profesional, con ello se conforma el perfil

de la satisfacción laboral, consta de 11 reactivos con cinco opciones de respuesta para evaluar las variables, donde 0 es nada satisfecho y el 5 es muy satisfecho. La tercera sección de la encuesta se conformó por 6 preguntas centradas en obtener información acerca de las comodidades. Las preguntas son: ¿ha viajado en avión alguna vez en su vida?, ¿Usted tiene alguna tarjeta de crédito?, ¿Dispone de servicio de conexión a internet?, ¿Ha obtenido logros con su esfuerzo que lo hacen sentirse bien consigo mismo? Y otros aspectos, la respuesta es sí o no, con estas preguntas se obtiene el perfil de las comodidades con las que cuenta.

*Análisis de los datos:* Para llevar a cabo un análisis de una forma más clara se creó una hoja de cálculo, para obtener el grado de satisfacción y ser analizados por medio de tablas y gráficas. Para apreciar de una mejor manera la relación existente entre las variables que afectan la satisfacción laboral, se realizó el grafico radial. En base al número de personas que seleccionaron más de dos veces la misma variable, los puntos más cercanos al centro del mapa tienen menor satisfacción para el asesor, por el contrario, aquellas variables que se ubican más lejos del centro tienen mejor satisfacción laboral.

*Análisis del grado de satisfacción laboral de los asesores:* Se presenta los porcentajes del grado satisfacción de los asesores, evaluando los aspectos de vida, laboral y comodidades.

### ***Caso de estudio:***

Se presenta el caso de estudio de una empresa ubicada en la ciudad Poza Rica, Veracruz dedicada al otorgamiento de créditos grupales en sectores urbanos a personas que tienen poco acceso a la banca comercial, en la sucursal laboran 5 asesores de crédito, 2 administrativos, subgerente y gerente. Los asesores de crédito realizan trabajo de campo prospectando a personas interesadas en hacer crecer sus pymes, creando grupos de 11 personas, y liquidar el crédito en 4, 5 o 6 meses, de estas actividades depende la productividad y competitividad de la misma. Se presenta un alto índice de rotación de personal en el área comercial referente a los asesores de crédito, provocando una baja productividad y perdidas por la contratación de baja permanencia en la empresa.

Se muestran los resultados obtenidos en la aplicación de encuestas a asesores de crédito de la sucursal Poza Rica, durante el primer trimestre del 2019. En el consenso respondieron las encuestas, hombres y mujeres con edades de 29 a 41 años, de los que el 80% son hombres y el 20% mujeres.

## **Resultados y discusión**

Con la información recolectada de encuestas, el 29% de los asesores de crédito respondió estar totalmente de acuerdo en que los aspectos de vida influyen directamente en la satisfacción laboral. Su trabajo actual,

vivienda, nivel de educación, vecindario en el que vive, vida familiar, salud, apariencia, vida afectiva, vida social, país donde vive, logros en la vida, seguridad personal, perspectivas a futuro y el centro de trabajo.

El 23% está de acuerdo con su trabajo actual, situación económica, educación, vecindario en el que viven, salud, apariencia, vida afectiva, vida social, seguridad personal y con el centro de trabajo. El 26% dice estar ni de acuerdo ni desacuerdo con la situación económica, su vivienda, educación, colonia donde vive, vida familiar, apariencia, vida afectiva, vida social, país donde vive, tiempo disponible para hacer lo que le gusta, logros en la vida, perspectivas a futuro. El 14% no está de acuerdo con la educación que tiene, vida familiar, salud, apariencia, vida social el país donde vive, tiempo disponible para hacer lo que le gusta y seguridad personal. El 9% está totalmente en desacuerdo con su trabajo actual, la situación económica, vivienda, trabajo actual, país donde vive, perspectivas a futuro y el centro de trabajo.

Las variables en las que los asesores de crédito están totalmente satisfechos son: su trabajo actual, nivel de vivienda, nivel de educación, vida familiar, salud y vida afectiva. La apariencia, seguridad personal, qué tan satisfecho se encuentra usted en su centro de trabajo son variables en las que el asesor dice sentirse de acuerdo con el nivel de satisfacción. El vecindario, país donde vive, logros en la vida y perspectivas que tiene con respecto a su futuro son variables en las que los asesores se encuentran en un índice neutral al no estar de acuerdo ni desacuerdo con estas variables. La situación económica, país donde vive y tiempo disponible para hacer lo que les gusta son variables en las que el asesor se encuentra insatisfecho. En general se puede notar que las convivencias sociales y el ambiente de trabajo son las variables de menor satisfacción como se muestra en la figura 1.

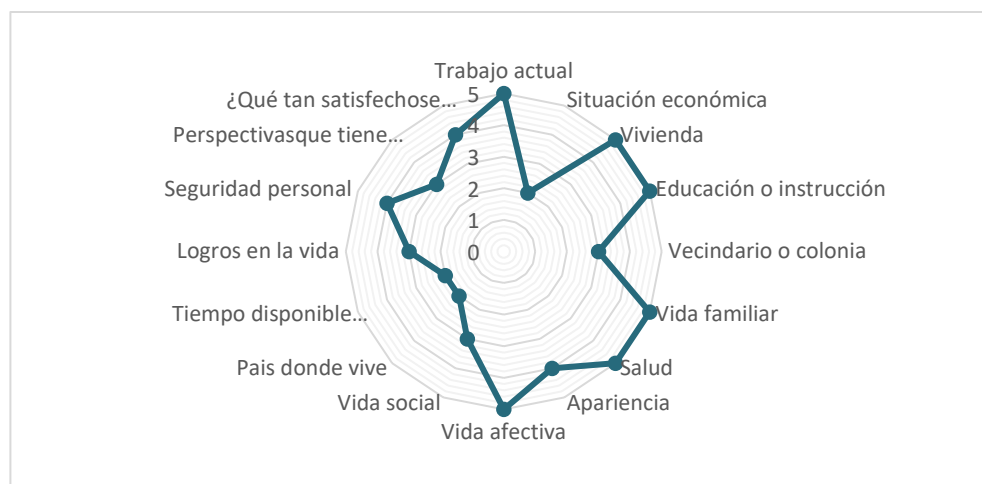


Figura 1. Gráfico radial de la relación de las variables importantes en la satisfacción laboral.  
Elaboración: Fuente propia.

### ***Satisfacción Laboral:***

Se presenta los resultados con mayor y menor satisfacción en esta sección. Con la información recolectada para el apartado de la satisfacción laboral se encontró que el 30% de los asesores se encuentra totalmente satisfecho en con: ¿Considera que el resultado de sus actividades contribuye a cumplir los objetivos de la empresa?, ¿Su trabajo le es reconocido por su jefe inmediato?, Cuando requiere ayuda u orientación de su jefe inmediato, ¿se la proporciona de manera correcta?, ¿Se siente con la libertad suficiente para expresar sus opiniones y puntos de vista?, ¿Para el desempeño de sus labores el ambiente de trabajo es?, ¿Recibe por parte de la empresa algún cursos de capacitación?, ¿Considera que los cursos de capacitación son suficientes?, Recibe algún premio especial como el empleado del mes, puntualidad, bono etc. ¿Que contribuyan a motivarlo para desempeñar mejor sus funciones?, ¿La empresa organiza convivencias sociales, deportivas y de recreo para ustedes , torneos, posadas, etc?. El nivel de menor satisfacción en esta sección es del 6% en las que resaltas las siguientes variables: ¿Su trabajo le es reconocido por su jefe inmediato?, ¿Considera que el sueldo y/o los incentivos que percibe es adecuado con relación a la labor que realiza?, ¿Para el desempeño de sus labores el ambiente de trabajo es?.

La variable ¿Considera que los resultados de sus actividades contribuyen a cumplir los objetivos de la empresa? el asesor se siente totalmente satisfecho. Las variables con nivel de satisfacción moderado son: ¿Considera que el sueldo y/o los incentivos que percibe son adecuado con relación a la labor que realiza?, ¿En su área de trabajo se fomenta el trabajo en equipo? Estas variables se encontraron en un nivel de satisfacción neutro para los asesores: ¿Para el desempeño de sus labores el ambiente de trabajo es? Los asesores se encuentran en desacuerdo con la siguiente variable: ¿La empresa organiza convivencias sociales, deportivas y de recreo para ustedes, torneos, posadas, etc.?

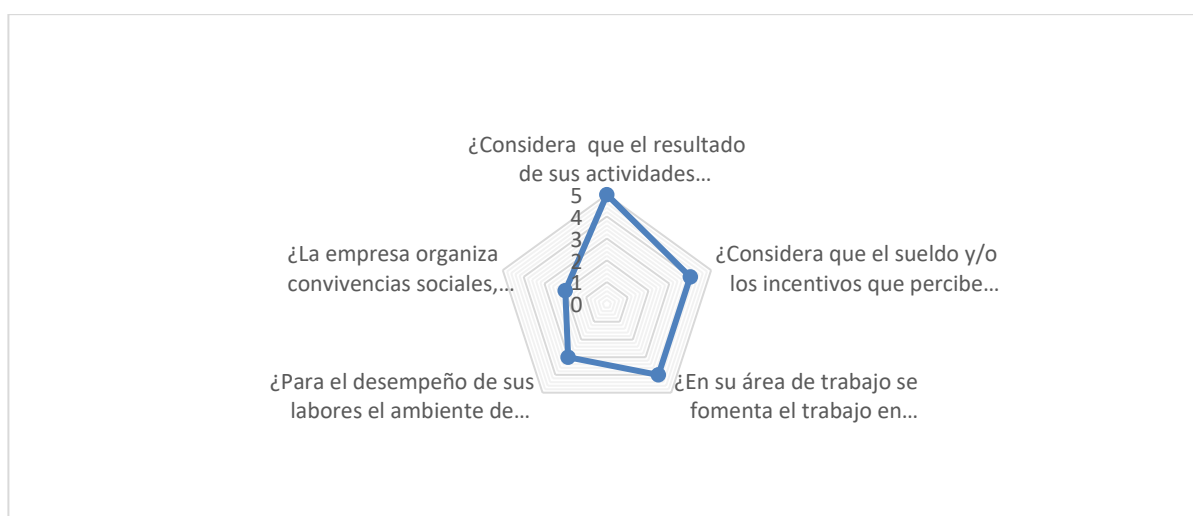


Figura 2. Grafico radial de la relación de las variables importantes en la satisfacción laboral.  
Elaboración: Fuente propia.

### **Comodidades:**

Para la tercera sección es importante conocer las comodidades con las que cuentan los asesores, el 40% no ha viajado en avión, se les pregunto si contaban con tarjeta de crédito a lo que la respuesta fue negativa en un 100%, “si contaban con internet en su casa” el 60% respondió de manera positiva, “mejores oportunidades de educación que sus padres” un 80% positivo, a la variable ¿Considera usted que ha tenido logros o que con su esfuerzo ha conseguido algo que les hace sentir bien consigo misma(o)? el 100% del consenso dice estar de acuerdo y al final “mejores oportunidades de patrimonio que sus padres” con un resultado del 80% positivo. Los asesores tienen un 60% de las comodidades evaluadas en esta sección.

### **Conclusiones**

La presente investigación manifiesta que los principales factores de la insatisfacción de los empleados es la falta de días de campo, convivencias familiares, eventos deportivos, reconocimiento a los asesores de crédito, si la empresa incluye estas actividades puede generar un vínculo de lealtad y sentido de pertenencia.

Las variables de sueldos e incentivos y trabajo en equipo contribuyen a mejorar la proyección de satisfacción. Se sugieren generar estrategias de campañas económicas para los asesores, mayores incentivos por medio de bonos, son sugerencias para incrementar la satisfacción, y con estas acciones disminuir el índice de rotación.

El éxito de las empresas radica en lograr el trabajo en equipo para enfocar las habilidades y conocimientos, de modo que los empleados consideren los objetivos empresariales como propios. Se reitera la necesidad de implementar actividades que motiven al asesor de crédito a incrementar la satisfacción laboral y tener empleados felices, el éxito de las empresas radica en la gente motivada para tener una productividad alta lo que ocasiona ganancias para la empresa.

### **Referencias**

Abrajan, M., Contreras, J., & Montoya, S. (2009). GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL Y CONDICIONES. *Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología A.C. México*, pp. 105-118.

- Alama, E., Castro, M., & López, P. (2006). Capital intelectual. Una propuesta para clasificarlo y medirlo. *Academia. Revista Latinoamericana de Administración*, núm. 37,, 17.
- Arellano. (2005). Gestión Estratégica para el Sector Publico: Del Pensamiento Estratégico al Cambio Organizacional F.C.E., México.
- Buboltz, W. C. (2004). Job Characteristics and Personality as Predictors af Job Satisfaction”. *International Journal of Organizational Analysis*, Núm. 2, pp. 205-219.
- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 10.
- G, A. (2005). Gestión Estratégica para el Sector Publico: Del Pensamiento Estratégico al Cambio Organizacional F.C.E., México.
- Gamero, C. (2005). Análisis Microeconómico de la Satisfacción Laboral. 313. doi:10.13140/RG.2.1.4257.6724
- García, r. (2005). *Estudio del trabajo* (Vol. segunda edición). México: Mc Graw Hill. Recuperado el 27 de octubre de 2019, de [www.mcgraw-hill-educacion.com](http://www.mcgraw-hill-educacion.com)
- Herrera-caballero, J. M., & Sánchez -Guevara, I. (2012). Satisfacción Laboral en los Trabajadores del IPN. Un Analisis Estructural. *Ra Ximhai*, 8, 217-232.
- INEGI. (2018). *CON INFORMACIÓN DE 198 JUNTAS LOCALES DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE, EL INEGI PRESENTA RESULTADOS DE ESTADÍSTICAS LABORALES*. Mexico.
- Martínez, L., & et al. (2013). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. *Universidad del Norte Barranquilla*, 542-560.
- Marvel, M., Rodriguez, C., & Nuñez, M. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores Intangible Capital. *Universitat Politècnica de Catalunya*, 37.