



**UNAP**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE  
LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA  
ELECTRO ORIENTE S. A.  
SEDE IQUITOS PERIODO  
JULIO 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGISTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**AUTOR : Ing. HENRY MANOLO DAMIÁN MARTÍNEZ**

**ASESOR : Dr. FREDDY MARTÍN PINEDO MANZUR**

**IQUITOS – PERÚ**

**2017**



**UNAP**

Escuela de Post Grado  
Oficina de Asuntos Académicos

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

Con Resolución Directoral N° 0823-2016-EPG-UNAP, se autoriza la sustentación de la tesis: "ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRO ORIENTE S.A.- SEDE IQUITOS, PERIODO JULIO 2016" designando como jurados a los siguientes profesionales:

Dr. CARLOS HERNAN ZUMAETA VÁSQUEZ	Presidente
Mgr. MANUEL IGNACIO NUÑEZ HORNA	Miembro
Mgr. VICTOR ARTURO JESÚS CASTILLO CANANI	Miembro

A los 05 días del mes de Noviembre del 2016, a horas 10:30 a.m., en el Auditorio de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, se constituyó el Jurado evaluador y dictaminador, para presenciar y evaluar la sustentación de la tesis: "ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRO ORIENTE S.A.- SEDE IQUITOS, PERIODO JULIO 2016", presentado por el egresado: HENRY MANOLO DAMIÁN MARTÍNEZ, como requisito para optar el Grado Académico de MAGÍSTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron:

..... *Respondidas Satisfactoriamente* .....

El Jurado, después de la deliberación correspondiente en privado, llegó a las siguientes conclusiones, la sustentación es:

1. Por excelencia ( ) 2. Por unanimidad  3. Por mayoría ( ) 4. Desaprobado ( )

Observaciones : *NINGUNA* .....

En fe de lo actuado los miembros del Jurado suscriben la presente acta por diez originales.

Seguidamente, el Presidente de Jurado dio por concluida la sustentación, siendo las *12:05 pm* del 05 de Noviembre del 2016; con lo cual, se le declara al sustentante... *APTO.* para recibir el Grado Académico de MAGÍSTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL

*[Signature]*  
Dr. CARLOS HERNAN ZUMAETA VÁSQUEZ  
Presidente

*[Signature]*  
Mgr. MANUEL IGNACIO NUÑEZ HORNA  
Miembro

*[Signature]*  
Mgr. VICTOR ARTURO JESÚS CASTILLO CANANI  
Miembro

TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA DEL DÍA 05 DE  
NOVIEMBRE DEL 2016 EN EL AUDITORIO DE LA ESCUELA DE  
POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA  
AMAZONÍA PERUANA, EN LA CIUDAD DE IQUITOS – PERÚ.



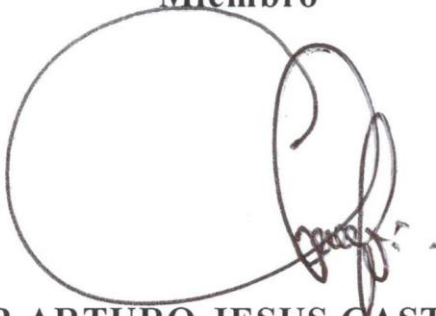
**Dr. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VÁSQUEZ**

**Presidente**



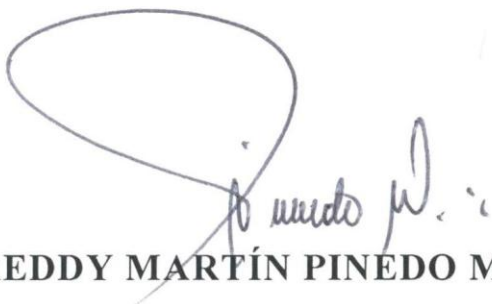
**Mgr. MANUEL IGNACIO NUÑEZ HORNA**

**Miembro**



**Mgr. VICTOR ARTURO JESUS CASTILLO CANANI**

**Miembro**



**Dr. FREDDY MARTÍN PINEDO MANZUR**

**Asesor**

## **DEDICATORIA**

*Es mi deseo como gesto de agradecimiento, dedicarle mi trabajo a los seres que siempre se han preocupado por mi crecimiento profesional y me brindan su apoyo incondicional en diferentes momentos difíciles de la vida:*

*A mis padres: Emilio Damián Zarate y Lucia Martínez López por ser las personas que me dieron la vida y siempre han querido lo mejor para mí.*

*A mis hijas: Las hermosas Madison Lucia Damián Ricopa y Luciana Hilari Damián Ricopa por el cariño y comprensión que me brindan para conseguir mis objetivos.*

## RECONOCIMIENTO

En primer lugar mi agradecimiento a Dios por estar siempre conmigo y guiarme por el mejor camino en los momentos difíciles.

El reconocimiento a mi Asesor el **Dr. Freddy Martín Pinedo Manzur**, por su apoyo y orientación para que la investigación tenga el éxito deseado. Sobre todo por sus enseñanzas dentro de la Escuela de Postgrado.

Asimismo reconocimiento a los jurados de tesis: Dr. Carlos Hernán Zumaeta Vásquez (Presidente), Mgr. Manuel Ignacio Núñez Horna (Miembro) y Mgr. Víctor Arturo Jesús Castillo Canani (Miembro).

A la escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

Al personal de la empresa Electro Oriente S.A. sede Iquitos, por su colaboración en la investigación.

## **RESUMEN**

### **“Análisis de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S. A. sede Iquitos Periodo julio 2016”**

Henry Manolo Damián Martínez

La presente investigación analiza el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de Electro Oriente S.A. en su sede Iquitos en Perú, evaluado en el periodo Julio 2016. Esta investigación es descriptiva, realizada con el universo de todos los trabajadores dado que cuenta con un total de 162 trabajadores y se ha tomado estos como muestra. Para la recolección de datos se ha utilizado como instrumento el cuestionario y para la obtención de las respuestas hemos utilizado el método de la Escala de Likert. Para el análisis se estudió los factores intrínsecos (crecimiento y desarrollo personal, reconocimiento profesional y autorrealización) y factores extrínsecos (ambiente físico y el espacio de trabajo, y el clima laboral). El análisis de los datos muestra que los factores intrínsecos y extrínsecos planteados no determinan la satisfacción laboral de los trabajadores de Electro Oriente en el periodo estudiado, por el contrario del análisis estadístico quedo determinado que el salario es un factor determinante de la satisfacción laboral (61.39%) de los trabajadores de Electro Oriente en el periodo estudiado. La correlación del nivel de satisfacción laboral “Medio” con otros factores intrínsecos dio como resultado en mayor medida que: los trabajadores “Sí” se sienten a gusto con el trabajo que realizan; “Sí” se identifica con los objetivos y finalidades de la empresa; “No” se respeta la línea de carrera para un ascenso o promoción; la empresa “Nunca” le ha otorgado un reconocimiento por el trabajo que realiza; y solo “a veces” les brindan oportunidades para el perfeccionamiento profesional.

De acuerdo a los resultados obtenidos se ha podido determinar que los trabajadores de Electro Oriente en su sede Iquitos muestran solamente un nivel de satisfacción laboral “Medio” (58.64%) en el periodo de aplicación del instrumento de medición que fue julio 2016.

## **ABSTRACT**

### **“Analysis of the Work Satisfaction of the Company's Workers Electro Oriente S.A. - Iquitos Headquarters, Period July 2016”**

Henry Manolo Damián Martínez

This research analyzes the level of job satisfaction of workers of Electro Oriente S.A. at its headquarters in Iquitos in Peru, evaluated in July 2016. This research is descriptive research, carried out with the universe of all workers with a total of 162 workers and has been taken as a sample. For the collection of data, it has been used the questionnaire as an instrument and to obtain the answers we have used the method of Likert Scale. For the analysis, the intrinsic factors were studied (growth and personal development, professional recognition and self-realization) and extrinsic factors (physical environment and the work space, and the work environment). The analysis of the data shows that the intrinsic and extrinsic factors raised do not determine the job satisfaction of workers of Electro Oriente in the studied period, on the contrary of the statistical analysis it was determined that the wage is a determinant of job satisfaction (53.44%) of the workers of Electro Oriente in the studied period. The correlation between the level of job satisfaction "Medium" with other intrinsic factors resulted to a greater extent than workers: "If" they feel comfortable with the work they do; "Yes" is identified with the objectives and purposes of the Company; "No" respecting the racing line for a promotion or better conditions of work; the company "never" has been given a recognition for the work performed; and only "sometimes" opportunities for professional development.

According to the results obtained, it was determined that the workers of Electro Oriente at its headquarters in Iquitos only show a level of job satisfaction "Medium" (58.64%) in the period of application of the measurement instrument that was July 2016.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
Portada o carátula.....	i
Acta de sustentación.....	ii
Hoja de aprobación.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Reconocimiento.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Índice de contenidos.....	viii
Índice de cuadros.....	x
Índice de gráficos.....	xiv
I. Capítulo I.....	01
1.1 Introducción.....	01
1.2 Problema de Investigación.....	04
1.2.1 Problema General.....	05
1.2.2 Problemas Específicos.....	06
1.3 Objetivos.....	07
1.3.1 Objetivo General.....	07
1.3.2 Objetivos Específicos.....	07
II. Capítulo II.....	08
2.1 Marco Teórico.....	08
2.1.1 Antecedentes.....	08
2.1.2 Bases Teóricas.....	18
2.1.3 Marco Conceptual.....	27
2.1.4 Marco Legal.....	32
2.2 Definiciones Operacionales.....	35
2.2.1 Variables.....	35
2.2.2 Indicadores e Índices.....	35
2.3 Hipótesis.....	36
2.3.1 Hipótesis General.....	36
2.3.2 Hipótesis Específicas.....	36
III. Capítulo III.....	37
Metodología.....	37
3.1 Método de Investigación.....	37
3.2 Diseño de Investigación.....	37
3.3 Población y Muestra.....	37
3.4 Técnicas e Instrumentos.....	38
3.5 Procedimiento de Recolección de Datos.....	38
3.6 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	39
3.7 Protección de los Derechos Humanos.....	39



IV.	Capítulo IV.....	40
	Resultados.....	40
	4.1 Análisis Univariado.....	40
	4.2 Análisis Bivariado.....	70
V.	Capítulo V.....	109
	Discusión.....	109
VI.	Capítulo VI.....	118
	Propuesta.....	118
VII.	Capítulo VII.....	119
	Conclusiones.....	119
VIII.	Capítulo VIII.....	121
	Recomendaciones.....	121
IX.	Capítulo IX.....	122
	Referencias Bibliográficas.....	122
	Anexos.....	124
	Anexo N° 01: Matriz de Consistencia.....	125
	Anexo N° 02: Cuestionario.....	126

## ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro N° 01: Edad de los Encuestados.....	40
Cuadro N° 02: Sexo de los Encuestados .....	41
Cuadro N° 03: Grado de Instrucción de los Encuestados.....	42
Cuadro N° 04: Área laboral de los Encuestados.....	43
Cuadro N° 05: Cargo de los Encuestados.....	44
Cuadro N° 06: Tiempo que labora en la Institución.....	45
Cuadro N° 07: Se Sienten a gusto con el Trabajo que Realiza.....	46
Cuadro N° 08: Se sienten entusiasmados la mayoría de días con el trabajo.....	46
Cuadro N° 09: Disfrutan del trabajo que realizan.....	47
Cuadro N° 10: Conocimiento de objetivos y finalidades de Electro Oriente.....	48
Cuadro N° 11: Se identifican con los objetivos y finalidades de la Empresa.....	48
Cuadro N° 12: Relación de formación académica con el trabajo que desarrollan.....	49
Cuadro N° 13: Labores que realiza en la empresa le brindan oportunidades.....	50
Cuadro N° 14: Realización laboral con el trabajo que realizan los Encuestados.....	51
Cuadro N° 15: Se respeta la línea de carrera cuando hay ascenso o promoción.....	51
Cuadro N° 16: Reconocimiento por desempeño en sus labores.....	52
Cuadro N°17: Se encuentra motivado para realizar su trabajo.....	53
Cuadro N°18: La Empresa brinda oportunidades para continuar con perfeccionamiento profesional.....	53
Cuadro N°19: La empresa le brinda oportunidades para hacer carrera en ella.....	54
Cuadro N°20: La empresa le brinda oportunidades para crecer profesionalmente.....	55
Cuadro N°21: Siente que ha progresado profesionalmente desde que labora en Electro Oriente.....	55
Cuadro N°22: Autonomía para planificar su propio trabajo.....	56
Cuadro N°23: Libertad para escoger su método de trabajo.....	57
Cuadro N°24: Cumple a tiempo con los trabajos encomendados.....	57
Cuadro N°25: Considera que las tareas están convenientemente organizadas.....	58
Cuadro N°26: Le agrada el ambiente físico y espacio para hacer su trabajo.....	59
Cuadro N°27: Cuenta con mobiliario y equipo adecuado para hacer su trabajo.....	59

Cuadro N°28: Cuenta con apoyo administrativo y recursos para hacer su trabajo.....	60
Cuadro N°29: Los compañeros de trabajo colaboran cuando se les solicita.....	61
Cuadro N°30: Participa en las decisiones de su área o unidad.....	61
Cuadro N°31: Presta atención a su sugerencia para la toma de decisiones.....	62
Cuadro N°32: Como considera el clima laboral.....	63
Cuadro N°33: Se encuentra satisfecho trabajando en Electro Oriente.....	63
Cuadro N°34: Su categoría actual está de acuerdo al mercado laboral....	64
Cuadro N°35: Su salario está de acuerdo a los salarios de Electro Oriente.....	65
Cuadro N°36: Su salario está de acuerdo a la situación y marcha económica de Electro Oriente S. A.....	65
Cuadro N°37: Satisfacción con la remuneración que percibe por el trabajo realizado.....	66
Cuadro N°38: La negociación laboral en Electro Oriente se da de manera adecuada.....	67
Cuadro N°39: La relación personal del Jefe hacia Ud es justa.....	68
Cuadro N°40: Buen trato de personal comparado con otras empresas.....	68
Cuadro N°41: Valoración del trabajo por los superiores.....	69
Cuadro N°42: Relación entre la satisfacción laboral y la edad de los trabajadores de Electro Orientes S.A. Sede Iquitos.....	70
Cuadro N°43: Relación entre la satisfacción laboral y el grado de instrucción de los trabajadores de Electro Oriente S.A. Sede Iquitos.....	71
Cuadro N°44: Relación entre la satisfacción laboral y el área donde laboran los trabajadores de Electro Oriente S.A. Sede Iquitos.....	72
Cuadro N°45: Relación entre la satisfacción laboral y el cargo que ocupan los trabajadores de Electro Oriente S.A. Sede Iquitos.....	73
Cuadro N°46: Relación entre la satisfacción laboral y el gusto con el trabajo que realizan los trabajadores de Electro Oriente S.A. Sede Iquitos.....	74
Cuadro N°47: Relación entre la satisfacción laboral y el entusiasmo con que el trabajador realiza su trabajo en Electro Oriente S.A. Sede Iquitos.....	75
Cuadro N°48: Relación entre la satisfacción laboral y el disfrute del trabajador con el trabajo que realiza.....	76
Cuadro N°49: Relación entre la satisfacción laboral y el conocimiento del trabajador sobre los objetivos y finalidades de la empresa.....	77
Cuadro N°50: Relación entre la satisfacción laboral y la identificación del trabajador con los objetivos y finalidades de la empresa.....	78
Cuadro N°51: Relación entre la satisfacción laboral y la formación académico profesional recibida con el trabajo que	

desarrolla.....	79
Cuadro N°52: Relación entre la satisfacción laboral y si las labores que realiza en la empresa le brinda oportunidades para hacer cosas destacables.....	80
Cuadro N°53: Relación entre la satisfacción laboral y la realización laboral con el trabajo que desempeña.....	81
Cuadro N°54: Relación entre la satisfacción laboral y el respeto con la línea de carrera para un ascenso o promoción.....	82
Cuadro N°55: Relación entre la satisfacción laboral y el reconocimiento por el desempeño de sus labores.....	83
Cuadro N°56: Relación entre la satisfacción laboral y la motivación para realizar su labor como trabajador de Electro Oriente S.A. Sede Iquitos.....	84
Cuadro N°57: Relación entre la satisfacción laboral y las oportunidades que brinda la empresa para el perfeccionamiento profesional del trabajador.....	85
Cuadro N°58: Relación entre la satisfacción laboral y oportunidades para que el trabajador haga carrera en Electro Oriente S.A. Sede Iquitos.....	86
Cuadro N°59: Relación entre la satisfacción laboral y oportunidades para crecer profesionalmente en Electro Oriente S.A. Sede Iquitos.....	87
Cuadro N°60: Relación entre la satisfacción laboral y el progreso profesional del trabajador de Electro Oriente S.A. Sede Iquitos.....	88
Cuadro N°61: Relación entre la satisfacción laboral y autonomía del trabajador para planificar su propio trabajo.....	89
Cuadro N°62: Relación entre la satisfacción laboral y la libertad del trabajador para escoger su método de trabajo.....	90
Cuadro N°63: Relación entre la satisfacción laboral y el cumplimiento a tiempo del trabajo encomendado.....	91
Cuadro N°64: Relación entre la satisfacción laboral y la conveniente organización y planificación de las tareas.....	92
Cuadro N°65: Relación entre la satisfacción laboral y el adecuado ambiente físico y espacio para realizar los trabajos.....	93
Cuadro N°66: Relación entre la satisfacción laboral y si el trabajador cuenta con mobiliario y equipo adecuados para realizar su trabajo.....	94
Cuadro N°67: Relación entre la satisfacción laboral y si el trabajador cuenta con apoyo administrativo y de recursos para ejecutar su trabajo.....	95
Cuadro N°68: Relación entre la satisfacción laboral y la colaboración entre compañeros de trabajo.....	96
Cuadro N°69: Relación entre la satisfacción laboral y la participación del trabajador en las decisiones de su área de trabajo.....	97
Cuadro N°70: Relación entre la satisfacción laboral y si prestan atención a las sugerencias del trabajador para la toma de decisiones.....	98

Cuadro N°71: Relación entre la satisfacción laboral y la consideración del clima laboral.....	99
Cuadro N°72: Relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción de trabajar en Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos.....	100
Cuadro N°73: Relación entre la satisfacción laboral y si la categoría actual del trabajador está de acuerdo con el mercado laboral.....	101
Cuadro N°74: Relación entre la satisfacción laboral y los salarios en Electro Oriente S.A Sede Iquitos.....	102
Cuadro N°75: Relación entre la satisfacción laboral y el nivel de salarios acorde con la marcha económica de Electro Oriente S.A. Sede Iquitos.....	103
Cuadro N°76: Relación entre la satisfacción laboral y la negociación laboral en Electro Oriente S.A. Sede Iquitos.....	104
Cuadro N°77: Relación entre la satisfacción laboral y la correcta relación personal entre Jefe y trabajador en Electro Oriente S.A. Sede Iquitos.....	105
Cuadro N°78: Relación entre la satisfacción laboral y el trato correcto al personal comparado con otras empresas.....	106
Cuadro N°79: Relación entre la satisfacción laboral y el nivel de valoración del trabajo por los superiores en Electro Oriente S.A. Sede Iquitos.....	107
Cuadro N°80: Nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores de Electro Oriente S.A. Sede Iquitos.....	111
Cuadro N°81: Relación entre satisfacción, progreso, reconocimiento y realización laboral.....	112
Cuadro N°82: Relación entre satisfacción, ambiente físico y espacio, y clima laboral.....	114
Cuadro N°83: Relación entre satisfacción y la remuneración que perciben.....	116

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 01: Edad de los Encuestados.....	41
Gráfico N° 02: Sexo de los Encuestados.....	41
Gráfico N° 03: Grado de Instrucción de los Encuestados.....	42
Gráfico N° 04: Área laboral de los Encuestados.....	43
Gráfico N° 05: Cargo de los Encuestados.....	44
Gráfico N° 06: Tiempo que labora en la Institución.....	45
Gráfico N° 07: Se Sienten a gusto con el Trabajo que Realiza.....	46
Gráfico N° 08: Se sienten entusiasmados la mayoría de días con el trabajo.....	47
Gráfico N° 09: Disfrutan del trabajo que realizan.....	47
Gráfico N° 10: Conocimiento de objetivos y finalidades de Electro Oriente.....	48
Gráfico N° 11: Se identifican con los objetivos y finalidades de la Empresa.....	49
Gráfico N° 12: Relación de formación académica con el trabajo que desarrollan.....	49
Gráfico N° 13: Labores que realiza en la empresa le brindan oportunidades.....	50
Gráfico N° 14: Realización laboral con el trabajo que realizan los Encuestados.....	51
Gráfico N° 15: Se respeta la línea de carrera cuando hay ascenso o promoción.....	52
Gráfico N° 16: Reconocimiento por desempeño en sus labores.....	52
Gráfico N° 17: Se encuentra motivado para realizar su trabajo.....	53
Gráfico N° 18: La Empresa brinda oportunidades para continuar con perfeccionamiento profesional.....	54
Gráfico N° 19: La empresa le brinda oportunidades para hacer carrera en ella.....	54
Gráfico N° 20: La empresa le brinda oportunidades para crecer profesionalmente.....	55
Gráfico N° 21: Siente que ha progresado profesionalmente desde que labora en Electro Oriente.....	56
Gráfico N° 22: Autonomía para planificar su propio trabajo.....	56
Gráfico N° 23: Libertad para escoger su método de trabajo.....	57
Gráfico N° 24: Cumple a tiempo con los trabajos encomendados.....	58
Gráfico N° 25: Considera que las tareas están convenientemente organizadas.....	58
Gráfico N° 26: Le agrada el ambiente físico y espacio para hacer su trabajo.....	59
Gráfico N° 27: Cuenta con mobiliario y equipo adecuado para hacer su trabajo.....	60
Gráfico N° 28: Cuenta con apoyo administrativo y recursos para hacer su trabajo.....	60

Gráfico N°29: Los compañeros de trabajo colaboran cuando se les solicita.....	61
Gráfico N°30: Participa en las decisiones de su área o unidad.....	62
Gráfico N°31: Presta atención a su sugerencia para la toma de decisiones.....	62
Gráfico N°32: Como considera el clima laboral.....	63
Gráfico N°33: Se encuentra satisfecho trabajando en Electro Oriente....	64
Gráfico N°34: Su categoría actual está de acuerdo al mercado laboral....	64
Gráfico N°35: Su salario está de acuerdo a los salarios de Electro Oriente S.A.....	65
Gráfico N°36: Su salario está de acuerdo a la situación y marcha económica de Electro Oriente S. A.....	66
Gráfico N°37: Satisfacción con la remuneración que percibe por el trabajo realizado.....	66
Gráfico N°38: La negociación laboral en Electro Oriente se da de manera adecuada.....	67
Gráfico N°39: La relación personal del Jefe hacia Ud es justa.....	68
Gráfico N°40: Buen trato de personal comparado con otras empresas....	69
Gráfico N°41: Valoración de trabajo por superiores.....	69
Gráfico N°42: Relación entre la satisfacción laboral y la edad de los trabajadores de Electro Orientes S.A. Sede Iquitos.....	71
Gráfico N°43: Relación entre la satisfacción laboral y el grado de instrucción de los trabajadores de Electro Oriente S.A. Sede Iquitos.....	72
Gráfico N°44: Relación entre la satisfacción laboral y el área donde laboran los trabajadores de Electro Oriente S.A. Sede Iquitos.....	73
Gráfico N°45: Relación entre la satisfacción laboral y el cargo que ocupan los trabajadores de Electro Oriente S.A. Sede Iquitos.....	74
Gráfico N°46: Relación entre la satisfacción laboral y el gusto con el trabajo que realizan los trabajadores de Electro Oriente S.A. Sede Iquitos.....	75
Gráfico N°47: Relación entre la satisfacción laboral y el entusiasmo con que el trabajador realiza su trabajo en Electro Oriente S.A. Sede Iquitos.....	76
Gráfico N°48: Relación entre la satisfacción laboral y el disfrute del trabajador con el trabajo que realiza.....	77
Gráfico N°49: Relación entre la satisfacción laboral y el conocimiento del trabajador sobre los objetivos y finalidades de la empresa.....	78
Gráfico N°50: Relación entre la satisfacción laboral y la identificación del trabajador con los objetivos y finalidades de la empresa.....	79
Gráfico N°51: Relación entre la satisfacción laboral y la formación académico profesional recibida con el trabajo que desarrolla.....	80
Gráfico N°52: Relación entre la satisfacción laboral y si las labores que	

realiza en la empresa le brinda oportunidades para hacer cosas destacables.....	81
Gráfico N°53: Relación entre la satisfacción laboral y la realización laboral con el trabajo que desempeña.....	82
Gráfico N°54: Relación entre la satisfacción laboral y el respeto con la línea de carrera para un ascenso o promoción.....	83
Gráfico N°55: Relación entre la satisfacción laboral y el reconocimiento por el desempeño de sus labores.....	84
Gráfico N°56: Relación entre la satisfacción laboral y la motivación para realizar su labor como trabajador de Electro Oriente S.A. Sede Iquitos.....	85
Gráfico N°57: Relación entre la satisfacción laboral y las oportunidades que brinda la empresa para el perfeccionamiento profesional del trabajador.....	86
Gráfico N°58: Relación entre la satisfacción laboral y oportunidades para que el trabajador haga carrera en Electro Oriente S.A. Sede Iquitos.....	87
Gráfico N°59: Relación entre la satisfacción laboral y oportunidades para crecer profesionalmente en Electro Oriente S.A. Sede Iquitos.....	88
Gráfico N°60: Relación entre la satisfacción laboral y el progreso profesional del trabajador de Electro Oriente S.A. Sede Iquitos.....	89
Gráfico N°61: Relación entre la satisfacción laboral y autonomía del trabajador para planificar su propio trabajo.....	90
Gráfico N°62: Relación entre la satisfacción laboral y la libertad del trabajador para escoger su método de trabajo.....	91
Gráfico N°63: Relación entre la satisfacción laboral y el cumplimiento a tiempo del trabajo encomendado.....	92
Gráfico N°64: Relación entre la satisfacción laboral y la conveniente organización y planificación de las tareas.....	93
Gráfico N°65: Relación entre la satisfacción laboral y el adecuado ambiente físico y espacio para realizar los trabajos.....	94
Gráfico N°66: Relación entre la satisfacción laboral y si el trabajador cuenta con mobiliario y equipo adecuados para realizar su trabajo.....	95
Gráfico N°67: Relación entre la satisfacción laboral y si el trabajador cuenta con apoyo administrativo y de recursos para ejecutar su trabajo.....	96
Gráfico N°68: Relación entre la satisfacción laboral y la colaboración entre compañeros de trabajo.....	97
Gráfico N°69: Relación entre la satisfacción laboral y la participación del trabajador en las decisiones de su área de trabajo.....	98
Gráfico N°70: Relación entre la satisfacción laboral y si prestan atención a las sugerencias del trabajador para la toma de decisiones.....	99
Gráfico N°71: Relación entre la satisfacción laboral y la consideración	



del clima laboral.....	100
Gráfico N°72: Relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción de trabajar en Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos.....	101
Gráfico N°73: Relación entre la satisfacción laboral y si la categoría actual del trabajador está de acuerdo con el mercado laboral.....	102
Gráfico N°74: Relación entre la satisfacción laboral y los salarios en Electro Oriente S. A Sede Iquitos.....	103
Gráfico N°75: Relación entre la satisfacción laboral y el nivel de salarios acorde con la marcha económica de Electro Oriente S.A. Sede Iquitos.....	104
Gráfico N°76: Relación entre la satisfacción laboral y la negociación laboral en Electro Oriente S.A. Sede Iquitos.....	105
Gráfico N°77: Relación entre la satisfacción laboral y la correcta relación personal entre Jefe y trabajador en Electro Oriente S.A. Sede Iquitos.....	106
Gráfico N°78: Relación entre la satisfacción laboral y el trato correcto al personal comparado con otras empresas.....	107
Gráfico N°79: Relación entre la satisfacción laboral y el nivel de valoración del trabajo por los superiores en Electro Oriente S.A. Sede Iquitos.....	108
Gráfico N°80: Nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores de Electro Oriente S.A. Sede Iquitos.....	111
Gráfico N°81: Relación entre la Satisfacción laboral y la satisfacción con la remuneración que percibe.....	116

# CAPÍTULO I

## 1.1 INTRODUCCIÓN.

La empresa Electro Oriente S.A. es la principal generadora de energía eléctrica en el oriente peruano, energía que es puesta al servicio de los hogares, empresas, industrias y sociedad en general. La oficina principal, con los órganos de dirección y gerencia del más alto nivel, se ubican en la sede de la ciudad de Iquitos, desde donde se maneja la empresa.

Tal como enseña y reconoce la administración moderna, uno de los activos más importantes de toda empresa de vanguardia es el capital humano; en tal sentido, no basta con capacitarlo y entrenarlo, sino también de dotarles de una serie de herramientas, mobiliario e instalaciones para hacer más eficiente su trabajo. Para ello, es necesario evaluar permanentemente la satisfacción laboral de los colaboradores, con el objetivo de identificar los puntos débiles y fuertes, y que lleven a implementar políticas tendientes a mejorarla, procurando la mayor eficiencia en el desarrollo de su trabajo. En este sentido, la presente tesis magistral denominada “**Análisis de la satisfacción de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. – sede Iquitos, en el periodo julio 2016**”; evalúa los factores intrínsecos y extrínsecos, así como otros atributos significativos, como por ejemplo que tan determinante es el salario en la satisfacción laboral.

La estructura de esta investigación se detalla en el Índice, mostrando total coherencia entre un capítulo y otro con la finalidad de demostrar la Hipótesis General planteada, así como las Hipótesis Específicas. Luego, se estudian los datos y se validan las hipótesis para, posteriormente, arribar a las Conclusiones y Recomendaciones, en los respectivos capítulos que conforman la presente investigación.

La presente tesis magistral ha tomado como antecedentes investigaciones importantes y que se relación, las más resaltantes son:

**RANDSTAD (2016)**, empresa líder de recursos humanos en España, publicó el artículo ***“Ocho de Cada Diez Trabajadores Españoles Están Satisfechos Con su Empleo Actual”***, “Analiza el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en España a través de encuesta, en función de su edad y por región”. Este artículo se relaciona con la presente tesis magistral, en el sentido que en ésta se analiza el nivel de satisfacción de una empresa que tiene sedes en varias regiones, pero únicamente se enfoca en la Sede Iquitos (región Loreto), e investiga los factores internos y externos que la determinan.

**GUIHARD, TIERRY (2016)**, Director de la Empresa SODEXO en México publicó el artículo ***“Satisfacción Laboral, Oportunidades y Desafíos Para el Sector Empresarial”***, “el estudio demostró que existen dos importantes áreas de mejora que permitirán a las empresas potenciar y fomentar la satisfacción laboral como son: **salud y bienestar, y el desarrollo personal**”. Este artículo guarda relación con la presente tesis magistral, ya que en ésta también se evalúan los factores intrínsecos y extrínsecos de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos.

**DEL PRADO, JOSEFINA (2016)**, en el estudio denominado ***“Satisfacción Laboral”***, realizado para IMF BUSINESS SCHOOL, señala que “una de las claves de la satisfacción laboral se encuentra en el contenido del trabajo y una mayor motivación que favorece son: conocer los resultados del propio trabajo; percibir el puesto de trabajo como significativo, útil e importante”. Este estudio se relaciona con la presente tesis magistral en el sentido que, en ésta, se busca determinar la percepción que tienen los trabajadores sobre la labor que realizan, evaluando las motivaciones internas y externas.

**VARGAS PARDO, Luz María del Rosario (2015)**, en su tesis de pre grado denominada ***“Influencia de la Satisfacción Laboral en el Clima***

***Organizacional de la Institución Sara Antonieta Bullón - Lambayeque***”, “Al calcular el Coeficiente de Correlación (r) entre satisfacción laboral y el clima organizacional se obtiene un valor muy lejano de 1; lo que quiere decir que no existe relación entre satisfacción laboral y clima organizacional”. La presente tesis magistral toma como referencia esta tesis, en cuanto a los factores que influyen en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. –Sede Iquitos, siendo el salario, el ambiente de trabajo y el reconocimiento lo más saltante y rescatable.

**ARIAS GALLEGOS, Walter & ARIAS CÁCERES, Gabriela (2014)**, en el artículo titulado ***“Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado”***, pretende valorar las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Concluyen que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera moderada. Este artículo se relaciona con la presente tesis magistral, pues el instrumento de medición contiene preguntas en base a la Escala de Liker, siendo muy similar al instrumento elaborado para medir el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos.

**CHARAJA INCACUTIPA, Yesenia Milagros & MAMANI GAMARRA, Javier (2014)**, en la investigación realizada que lleva por título ***“Satisfacción Laboral y Motivación de los Trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – Puno – Perú – 2013”***, Concluyen que existe una diferencia entre los aspectos intrínsecos y extrínsecos, pues los trabajadores se sienten satisfechos y motivados con los indicadores intrínsecos y con los indicadores extrínsecos sienten insatisfacción. Esta investigación se relaciona con la presente tesis magistral toda vez que en ella se consideran los indicadores intrínsecos y extrínsecos para la elaboración del instrumento de medición; por medio del cual se pretende evaluar estos atributos de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos.

La presente investigación se justifica en el sentido que es necesario saber el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. - Sede Iquitos, toda vez que no existe un estudio de la misma magnitud, para saber qué está faltando o sobrando para que el trabajador se encuentre a gusto en el desempeño de sus funciones. En caso de identificar alguna carencia, la presente tesis puede servir de referencia para implementar programas de capacitación, si el salario está de acuerdo a la tarea encargada, motivar convenientemente al trabajador para elevar la producción y productividad para alcanzar las metas y objetivos de la institución.

## **1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.**

Electro Oriente S.A., es una empresa estatal de derecho privado, íntegramente de propiedad del estado, constituida como sociedad anónima, a cargo del FONAFE (Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado), con autonomía técnica, administrativa, económica y financiera. Sus servicios son de necesidad y utilidad pública y de preferente interés social.

El área de influencia o geográfica suma 478,415.09 km<sup>2</sup> (37.22% del territorio nacional), mientras que el área de concesión de distribución suma 466.65 km<sup>2</sup>, que está constituida por las regiones de Loreto, San Martín, Amazonas y Cajamarca.

Electro Oriente S.A. brinda el servicio de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica con carácter de servicio público o de libre contratación dentro de su área de concesión.

Los Sistemas Eléctricos de la Región San Martín: Tarapoto, Moyobamba, Bellavista y Yurimaguas, desde diciembre 2010, se encuentran interconectados al SEIN (Sistema Eléctrico Interconectado Nacional);

mientras que los Sistemas Eléctricos de la Región Loreto: Iquitos, Requena, Contamana, Nauta, Caballococha y Tamshiyacu se encuentran aislados, por lo que su producción está basada principalmente en grupos electrógenos, instalados en los centros de consumo.

Ahora bien, la satisfacción laboral es una variable que influye en gran medida el éxito de una empresa por lo que, medirla es necesario y fundamental, ya que éste es el indicador más preciso que demuestra los niveles que se tienen en la organización en cuanto a relaciones laborales se refiere.

En la empresa Electro Oriente S.A.- Sede Iquitos no existen investigaciones precisas referidas a la satisfacción laboral de los trabajadores, que puedan ayudar a predecir una serie de sucesos que se desencadenan a partir de la validez que tengan. Si es positivo, se pueden esperar muchos beneficios, tanto para los empleados como para la organización misma; en cambio si es negativa, se esperarán pérdidas, gastos, conflictos y demás situaciones adversas que pueden llevar a la organización a la quiebra.

Es por ello que resulta necesario investigar los procesos laborales que resultan esenciales, vitales y fundamentales para atender el servicio público de electricidad a la población de Iquitos. Es decir, estudiar al equipo de trabajo que hace posible que el servicio de suministro de energía eléctrica llegue a los usuarios con niveles de calidad aceptables. Este trabajo diario implica una interacción entre los colaboradores, un trabajo de equipo, a veces rutinario, a veces estresante, otras tantas innovadoras y creativas o pesadas y repetitivas, que incide de manera directa en la manera en que ellos se sientan a gusto con lo que hacen o reciben de la empresa.

### **1.2.1 PROBLEMA GENERAL.**

De acuerdo a lo antes descrito, surgen algunas preguntas que se derivan del tema a investigar; por ejemplo, qué pasa con los resultados de la empresa si el nivel de satisfacción laboral no es el apropiado; qué

necesitan los trabajadores para que desarrollen sus actividades normalmente; si la percepción que tenían de la empresa cuando comenzaron a laborar en ella es la misma en la actualidad; si el desempeño se ve afectado por el clima laboral. Son situaciones que al tener el diagnóstico puede mejorar la administración, producción y productividad.

Realizar una investigación sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos, puede proporcionar información valiosa al Directorio y plana gerencial con respecto al efecto que producen las normas, las políticas y las disposiciones generales de la empresa y la forma en que es asimilada y ejecutada por los trabajadores.

En tal sentido, el Problema General queda formulado a través de la siguiente interrogante:

**¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S. A. – Sede Iquitos, en el periodo Julio 2016?**

### **1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS.**

1. ¿Qué factores intrínsecos determinan la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos, en el periodo julio 2016?
2. ¿Qué factores extrínsecos determinan la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos, en el periodo julio 2016?
3. ¿Es determinante la remuneración que perciben en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos, en el periodo julio 2016?

### **1.3 OBJETIVOS.**

#### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL.**

Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos, en el periodo Julio 2016.

#### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

1. Identificar los factores intrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. - Sede Iquitos, en el periodo julio 2016.
2. Identificar factores extrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. - Sede Iquitos, en el periodo julio 2016.
3. Analizar si la remuneración que perciben es determinante en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos, en el periodo julio 2016.



## CAPÍTULO II

### 2.1 MARCO TEÓRICO.

#### 2.1.1 ANTECEDENTES.

**RANDSTAD (2016)**, empresa líder de recursos humanos en España, publicó el artículo *“Ocho de Cada Diez Trabajadores Españoles Están Satisfechos Con su Empleo Actual”*, en donde señala que ha analizado el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en España. “Para ello, se ha basado en la última oleada del estudio Randstad Workmonitor, correspondiente al primer trimestre del 2016, elaborado tras el análisis de más de 13.500 encuestas a profesionales de 34 países. Randstad destaca que el porcentaje de trabajadores españoles que está satisfecho con su empleo alcanza la cifra más alta desde el primer trimestre de 2014. Actualmente, el 79% de los trabajadores encuestados se muestra contentos laboralmente, tres puntos porcentuales más que la cifra registrada el trimestre anterior y once más respecto al primer trimestre de 2015. Actualmente, este colectivo de empleados encadena seis trimestres de crecimiento consecutivo y constante, desde el tercer trimestre de 2014, cuando el nivel se situó en el 63%, la tasa más baja de la serie analizada. Randstad también analiza el nivel de satisfacción laboral de los profesionales en función de su edad. En este caso se aprecia que, en términos generales, los empleados de mayor edad suelen ser más críticos. El 82% de los trabajadores menores de 45 años afirma sentirse satisfecho o muy satisfecho con su empleo actual. Sin embargo, este porcentaje se sitúa en el 74% cuando se analiza a los mayores de 45 años. Los trabajadores más satisfechos se sitúan en Aragón, Extremadura y Cantabria. Uno de los aspectos fundamentales a la hora de medir la satisfacción laboral de los profesionales es la región en la que desarrollan su actividad. De esta manera, Randstad descubre que los trabajadores de Aragón, Extremadura y Cantabria son quienes se

muestran más contentos con sus trabajos actualmente, todos ellos por encima del 92%. A continuación, se sitúa Andalucía, donde el 86% de sus profesionales ocupados expresa sentirse satisfecho con su empleo. Le siguen Castilla-La Mancha, Madrid, Murcia y Galicia, todas en torno al 80% y por encima de la media registrada a nivel nacional (79%). En el lado opuesto, llama la atención el dato de satisfacción laboral registrada en Euskadi (55%), Asturias (60%) y Baleares (60%), que se sitúan en la parte inferior del ranking. España supera la media europea en satisfacción laboral. Por último, Randstad analiza el nivel de satisfacción de los trabajadores en España respecto al entorno internacional. Actualmente, los profesionales españoles se encuentran por encima de la media europea (74%) cinco puntos porcentuales en cuanto a satisfacción laboral. Esto viene motivado por el incremento registrado en España durante el último año (11 puntos porcentuales), que le ha empujado hasta la tercera posición en Europa, mientras hace un año se situaba por debajo de la media europea. España se sitúa por delante de países como Países Bajos (78%), Alemania (75%), Bélgica (74%), Portugal (74%) y Francia (72%). Los dos países europeos con la tasa de satisfacción laboral más elevada son Austria y Noruega, ambos en torno al 81%. Fuera del entorno europeo, llama la atención el caso de Estados Unidos, donde el 78% de los trabajadores se muestra contento con su puesto actual. Lejos de esta tasa se sitúa Australia (69%). Asia es la región con los trabajadores más descontentos, ya que lo así lo atestiguan los datos de China (58%) y Japón (49%)". Este artículo se relaciona con la presente tesis magistral, en el sentido que en ésta se analiza el nivel de satisfacción de los trabajadores de una empresa que tiene sedes en varias regiones, pero únicamente se enfoca en la Sede Iquitos (región Loreto), e investiga los factores internos y externos que la determinan.

**GUIHARD, TIERRY (2016)**, publicó el artículo *“Satisfacción Laboral, Oportunidades y Desafíos Para el Sector Empresarial”*, en

que precisa que “uno de mayores retos que enfrentan las áreas de gestión de personas, radica en encontrar la mejor estrategia empresarial para lograr una alta satisfacción de sus colaboradores. Asimismo, resulta igual de importante ser capaces de descubrir como empleadores aquellas áreas de mejora que permitan no solo potenciar sino también fortalecer el bienestar de los trabajadores. En esta línea, y considerando el gran impacto que tiene la satisfacción laboral de los colaboradores en la productividad de las organizaciones, en Sodexo Servicios de Beneficios e Incentivos desarrollaron por segundo año consecutivo el Índice de Calidad de Vida Laboral, un estudio que junto con medir qué tan satisfechos están los trabajadores –contratados y dependientes– con su actual empleo, revela las oportunidades que existen para fortalecer el management empresarial. El desarrollo de este estudio se basó principalmente en la convicción de que, para crear un valor empresarial sostenible en el tiempo, tanto las organizaciones como la sociedad deben situar a las personas en el centro de su pensamiento, siendo este el punto de inflexión para el desarrollo de estrategias de negocio y políticas laborales más efectivas. La calidad de vida no son solo palabras, son un llamado a la acción que busca mejorar el bienestar de los trabajadores chilenos, y si bien el estudio reveló que el 67% de los empleados está satisfecho con su actual trabajo, inmediatamente se debe preguntar ¿qué pasa con el 33% restante?, ¿es suficiente conformarse con este porcentaje?, ¿cómo se puede aumentar la satisfacción? En este contexto, el estudio demostró que existen dos importantes áreas de mejora que permitirán a las empresas potenciar y fomentar la satisfacción laboral, las cuales son las que tienen más relevancia para los colaboradores a la hora de evaluar su actual trabajo y que sin embargo obtuvieron una evaluación inferior al 67%. Estas son: salud y bienestar, factor referido principalmente a las opciones de alimentación, como el beneficio “Cheque Restaurant”, y el equilibrio que existe entre la vida laboral y personal. A lo anterior se suma el desarrollo personal, eje en el que destaca la demanda de los colaboradores por contar con

mayores oportunidades para capacitaciones que les permitirán ser promovidos, tener mayores desafíos en el trabajo y contar con la retroalimentación por parte de su jefatura. Ambas dimensiones son fundamentales a la hora de desarrollar estrategias que aumenten la satisfacción laboral de los empleados. Sobre la base de lo anterior, las empresas deben favorecer y potenciar políticas laborales que permitan un real equilibrio entre la vida laboral y la vida personal, deben estar constantemente escuchando lo que pasa dentro y fuera de la organización, ya que la contingencia país provoca un alto índice de incertidumbre en las personas. En este contexto, la comunicación y el diálogo juegan roles fundamentales a la hora de desarrollar cambios de cultura en las organizaciones”. Este artículo guarda relación con la presente tesis magistral, ya que en ésta también se evalúan los factores intrínsecos y extrínsecos de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos.

**DEL PRADO, JOSEFINA (2016)**, en el estudio denominado *“Satisfacción Laboral”*, realizado para IMF BUSINESS SCHOOL, señala que “una de las claves de la satisfacción laboral según diversos estudios realizados sobre la satisfacción laboral, el rendimiento y la variedad de tareas, se encuentra en el contenido del trabajo. Normalmente, se considera que cuanto mayor cualificación requiere el puesto de trabajo, mayores son los niveles de satisfacción laboral en el trabajador. Sin embargo, la percepción que cada uno tiene sobre su trabajo es la que determina las sensaciones positivas o negativas hacia el mismo. La motivación de los trabajadores está relacionada con: la variedad de la tarea; el sentimiento de autonomía personal; y la identidad con la tarea. Por otro lado, existen condiciones que favorecen una mayor motivación interna de los trabajadores tales como: conocer los resultados del propio trabajo; percibir que la ejecución y el resultado final de un trabajo dependen de la iniciativa del trabajador; percibir el puesto de trabajo como significativo, útil e importante”. Este estudio se

relaciona con la presente tesis magistral en el sentido que, en ésta, se busca determinar la percepción que tienen los trabajadores sobre la labor que realizan, evaluando las motivaciones internas y externas.

**RUBIÑOS BARTENS, Rosalía Mavila & RUBIÑOS BARTENS, Sheyla Magdalena (2015)**, presentaron la tesis magistral que lleva por título *“Análisis del Nivel de Satisfacción de los Usuarios del Operador de Telefonía Móvil Bitel en la ciudad de Iquitos, Periodo 2015”*, en ella manifiestan que, “si bien es cierto el instrumento es aplicado a los usuarios del servicio y no a los trabajadores de la empresa; sin embargo, existen atributos que determinan el nivel de satisfacción por el servicio como: buena calidad del servicio, buena cobertura, buena velocidad de internet, adecuado precio del servicio, y trato amable y cordial del personal que labora en la empresa. En lo relacionado a la retribución por el servicio recibido, consideran que el plan contratado les otorga mayores beneficios que uno de precio similar de la competencia; además, el grado de satisfacción es considerado como Bueno”. Esta investigación se relaciona con la presente tesis magistral en cuanto a los aspectos tomados en cuenta para la elaboración del instrumento de medición, que considera atributos intangibles (reconocimiento) y tangibles (remuneración). Asimismo, identificación con el servicio o la institución para la cual se labora.

**VARGAS PARDO, Luz María del Rosario (2015)**, en su tesis de pre grado denominada *“Influencia de la Satisfacción Laboral en el Clima Organizacional de la Institución Sara Antonieta Bullón - Lambayeque”*, presentada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Lambayeque, para optar el título profesional de Licenciada en Administración, “mide por separado la satisfacción laboral y el clima organizacional en diferentes mediciones, tales como: estilos de autoridad, fuerzas motivacionales, procesos de comunicación, procesos de influencia, procesos de toma de decisiones, planificación,

control, rendimiento y perfeccionamiento. Al calcular el Coeficiente de Correlación (r) se obtiene un valor de 0.452, muy lejano de 1, resultado estadísticamente no significativo; lo que quiere decir que no existe relación entre satisfacción laboral y clima organizacional, una variable no determina el comportamiento de la otra. Resalta además el estilo autoritario de los principales funcionarios y la carencia de liderazgo, redundando todo ello en una baja producción y productividad de la institución”. La presente tesis magistral toma como referencia la tesis de pre grado de líneas arriba, en cuanto a la categorización y dimensionamiento de los factores que influyen en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. –Sede Iquitos, siendo el salario, el ambiente de trabajo y el reconocimiento lo más saltante y rescatable.

**ARIAS GALLEGOS, Walter & ARIAS CÁCERES, Gabriela (2014)**, en el artículo titulado *“Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado”*, pretende “valorar las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Para ello se trabajó con un diseño correlacional y una muestra de 45 trabajadores de una pequeña empresa privada y se aplicó el Perfil Organizacional de Liker y la Escala de Satisfacción en el Trabajo de Warr, Cook y Wall. Los resultados indican que existen relaciones moderadas no significativas entre las variables, pero entre las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más fuertes y significativas con la satisfacción laboral. Además, se encontraron diferencias significativas entre los varones y las mujeres, entre el grado de instrucción y el área de trabajo del personal evaluado. Se concluye, por tanto, que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera moderada”. Este artículo se relaciona con la presente tesis magistral, pues el instrumento de medición contiene preguntas en base a la Escala de Liker, siendo muy similar al instrumento elaborado para medir el

nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos.

**CHARAJA INCACUTIPA, Yesenia Milagros & MAMANI GAMARRA, Javier (2014)**, en la investigación realizada que lleva por título *“Satisfacción Laboral y Motivación de los Trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – Puno – Perú – 2013”*, precisa que “tuvo como propósito conocer y describir la actitud que tienen los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Puno sobre la satisfacción laboral y motivación tanto en los aspectos intrínsecos como extrínsecos, para lo cual se aplicó el tipo de investigación descriptiva; se trabajó con una población de 26 trabajadores que fueron sometidos a la aplicación de un cuestionario. Entre los resultados obtenidos destacan que los trabajadores de la DIRCETUR Puno, tienen una actitud regular, es decir, indican estar ni satisfechos, ni insatisfechos, destacando los indicadores: reconocimiento, seguridad, supervisión y relaciones interpersonales; e indican que a veces se sienten motivados en cuanto a las necesidades fisiológicas y de estima. Finalmente, se puede decir que existe una diferencia entre los aspectos intrínsecos y extrínsecos, pues los trabajadores se sienten satisfechos y motivados con los indicadores intrínsecos; y, por el contrario, con los indicadores extrínsecos sienten insatisfacción y poca motivación”. Esta investigación se relaciona con la presente tesis magistral toda vez que en ella se consideran los indicadores o características intrínsecas y extrínsecas para la elaboración del instrumento de medición; por medio del cual se pretende evaluar estos atributos de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos.

**TORRES CÓRDOVA, Analia Morena & VÁSQUEZ ESPINAR, Clara Mirza (2013)**, en la tesis magistral titulada *“Análisis del Grado de Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Justicia de la Corte*

*Superior de Justicia de Loreto, Periodo 2012*”, miden la satisfacción de los usuarios a través de atributos relacionados a: trato al usuario, duración de los procesos y el accionar de los jueces; siendo algunos de ellos objetivos y otros subjetivos. El instrumento de medición desagrega a estos grandes temas en atributos intrínsecos y extrínsecos, lográndose determinar de manera notoria la satisfacción por el servicio recibido aunque se debe continuar en la mejora de los procesos para una atención eficiente; además, el buen trato, la celeridad en los procesos, la imparcialidad y la moralidad, son factores que influyen en la satisfacción del usuario, desvirtuando la percepción del poblador común y corriente de que las cosas no están del todo bien en el poder judicial. Por otro lado, los usuarios insatisfechos con el servicio son aquellos que no consiguen el resultado esperado, muestran su insatisfacción y manifiestan percibir un manejo nada transparente del proceso. Del mismo modo, muestran su satisfacción por el tiempo de duración de los procesos, la predictibilidad de los jueces y la moralidad”. Esta tesis sirve como referencia a la presente tesis magistral para la elaboración del instrumento de medición contemplando aspectos subjetivos y objetivos de la conducta y accionar del sujeto de estudio, los mismos que son referidos en los indicadores que son trasladados a interrogantes en el cuestionario.

**REÁTEGUI PAREDES, Víctor (2011)**, en la tesis magistral que lleva por título *“Estudio de la Cultura de Atención a los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, Cercado de Iquitos”*, señala que el objetivo fue “estudiar los servicios públicos que reciben los ciudadanos brindados por la Municipalidad Provincial de Maynas; además, la Municipalidad es la primera imagen que tiene el ciudadano del Estado porque lo tiene cerca de él. Si lo que está cercano a él no funciona, menos funcionarán los servicios más amplios que brinda el Estado. Llegó a la conclusión los usuarios de la ciudad de Iquitos perciben que los incidentes críticos con el personal de la Municipalidad



se encuentran en una situación de trato indiferente, ni malo ni bueno; y la atención a las necesidades de la vida urbana se encuentran en una situación algo mala”. Sin embargo, el aporte que se puede tomar de esta tesis para el desarrollo del presente estudio, radica en la forma de medir los niveles de satisfacción del usuario de un servicio público.

**CHIANG VEGA, María Margarita & SALAZAR BOTELLO, Mauricio – NUÑEZ PARTIDO, Antonio (2007)**, en el documento de investigación *“Clima y Satisfacción Laboral en Instituciones Públicas: Adaptación y Ampliación de un Instrumento”*, señala que “para evaluar la satisfacción laboral de un trabajador público es necesario rediseñar el instrumento de medición, concluyendo que el que más se ajusta es *“La Escala Para Medir el Clima Organizacional”* de Koys y Decottis. Este estudio fue realizado en Chile e identificaron ocho dimensiones del clima laboral: autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación. Surge como respuesta a la necesidad de modernización del Estado, que es algo urgente e impostergable, en la cual todos los sectores sociales y políticos están de acuerdo, instaurando avances en materia de modernización y profesionalismo en la administración del Estado y en la dirección pública. El estudio concluye que el instrumento para medir el clima organizacional de Koys y Decottis (1991) funciona suficientemente bien en las instituciones públicas de Chile de la octava región, ámbito en el que se aplicó el instrumento, tal como lo demuestra el coeficiente de fiabilidad (0.929), lo que implica que todos los ítems se relacionan realmente con el mismo rango, y además hay diferencias claras entre los sujetos en ese rasgo común. Esta investigación se relaciona con la presente tesis magistral en el sentido que, para la elaboración del instrumento de medición, se toman en cuenta las dimensiones antes señaladas tales como: presión, reconocimiento, equidad y apoyo”. Se debe precisar que los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. - Sede Iquitos, tienen como labor fundamental

generar y distribuir la energía eléctrica que consume la ciudad, deben cuidar de hacerlo de manera eficiente; en tal sentido, el trabajo bajo presión es una constante, procurando cumplir con los tiempos establecido.

**VUOTO, Mirta & ARZADUN, Paula (2007)**, en el documento de investigación denominado *“El Buen Trabajo y la Satisfacción Laboral”*, realizado para el Centro de Estudios de Sociología del Trabajo de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires – Argentina, precisa que “la psicología organizacional ha explorado la naturaleza de la satisfacción en el trabajo para esclarecer la influencia que presentan aspectos como el liderazgo, la gestión, los estilos de comunicación y los vínculos interpersonales. Desde el inicio de los estudios sistemáticos impulsados por Hoppock (1935) sobre los factores asociados a la satisfacción laboral, se alcanzaron resultados válidos para analizar la relación entre las necesidades humanas, las actitudes laborales y la motivación en el trabajo, y la contribución de diversos autores al tema ha sido significativa, aunque una de las teorías que más ha influido en este campo fue formulada por Herzberg (1959, 1987). El autor postula la existencia de aspectos laborales referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, que sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral, o evitarla cuando existe, pero no pueden determinar la satisfacción ya que esta sería causada por los factores intrínsecos, consustanciales al trabajo. La distinción se establece entre los factores intrínsecos, denominados también motivadores (realización, estima de sí, trabajo propiamente dicho, responsabilidad, avances, etc.) y los factores extrínsecos o factores de higiene o de ambiente (política y administración de la empresa, remuneración, condiciones de trabajo). Los primeros implican más frecuentemente satisfacción que insatisfacción, mientras que los segundos están más en el origen de las insatisfacciones. Basándose en estas referencias, este estudio fue realizado con el objeto de conocer

cómo definen los estudiantes “un buen trabajo” y explorar la satisfacción laboral a partir de un conjunto de factores asociados a la situación laboral de más de 600 estudiantes de cinco carreras de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires. Los temas analizados se vinculan a la naturaleza del trabajo que los estudiantes realizan y al contenido de su tarea, de modo de diferenciar los atributos extrínsecos, de carácter instrumental (salario, horarios, beneficios sociales, condiciones de trabajo) y los atributos intrínsecos o expresivos que hacen del trabajo en sí una fuente de satisfacción (utilización de competencias, responsabilidad, reconocimiento, etc.)”. Este estudio se relaciona con la presente tesis magistral toda vez que acá se analizan los niveles de satisfacción laboral del trabajador de la empresa Electro Oriente S.A. - Sede Iquitos, a través de los atributos extrínsecos tales como el salario y las condiciones laborales, entre otros; y atributos intrínsecos como la responsabilidad, puntualidad, identificación de la institución, y reconocimiento por la labor desempeñada.

### **2.1.2 BASES TEÓRICAS.**

El psicólogo **HERZBERG, Frederick (1968)** propuso la “*Teoría Motivación – Higiene*”, también conocida como la “*Teoría de los Dos Factores*”; en ella, al creer que la relación que un individuo tiene con su trabajo es básica, y que su actitud hacia el mismo bien puede determinar su éxito o fracaso, Herzberg investigó la pregunta, “¿Qué desea la gente de sus puestos?” Les pidió a las personas que describieran con todo detalle aquellas situaciones en que se sintieron muy bien o mal en relación a sus puestos. Luego, se tabularon y categorizaron estas respuestas. La teoría bifactorial tuvo como sustento los estudios que Frederick Herzberg junto con su grupo de investigación desarrollaron en empresas de Pittsburgh, Estados Unidos. La investigación consistía

en un cuestionario en el cual se preguntaba a ingenieros y contadores acerca de los factores que producían satisfacción e insatisfacción en su trabajo. Por el análisis de las contestaciones, Herzberg llegó a la conclusión de que las respuestas que la gente daba cuando se sentía mal. Factores intrínsecos, como logros, reconocimiento y responsabilidad, se relacionaron con la satisfacción con el puesto. Herzberg dijo que los datos sugieran que lo opuesto de la satisfacción no es insatisfacción, como se creía en la forma tradicional. La eliminación de las características insatisfactorias de un puesto no necesariamente hace que el puesto sea satisfactorio. Los factores que llevan a la satisfacción con el puesto se les separa y son diferentes a los que conducen a la insatisfacción con el puesto. Esta teoría se relaciona con la presente tesis magistral en el sentido que los dos atributos señalados por Herzberg, motivación e higiene, son tomados en cuenta para la elaboración del instrumento de medición, y analizar cómo reaccionan ante la presencia o ausencia de ellos en el centro laboral.

**MASLOW, Abraham (1943)** en la *“Teoría Psicológica Sobre la Jerarquía de las Necesidades Humanas”*, diseñó una escala de necesidades en forma de pirámide con cinco niveles: necesidades fisiológicas, seguridad, afiliación, reconocimiento y autorrealización. Es decir que existe un orden en el que las necesidades deben satisfacerse. La parte inferior de la pirámide está ocupada por las necesidades humanas básicas, que a medida que son satisfechas, aparecen otras que son necesidades y deseos más elevados, que van ocupando las partes superiores de la pirámide. Los cuatro primeros niveles son llamados las necesidades de déficit, necesidades básicas o primordiales. El quinto nivel, el superior, se llama el de autorrealización, o necesidad de ser, las necesidades no poseen la misma fuerza para ser satisfechas. Es decir, conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte inferior de la pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide), llevando a estructurar las

necesidades que el hombre experimenta, con base en una jerarquía, haciendo que los humanos reaccionen de conformidad con la necesidad dominante en un momento determinado. Esta teoría guarda relación con la presente tesis magistral, en el afán de conocer por qué los trabajadores actúan como tal, a qué incentivos responden y qué necesidades ocupan el primer orden para satisfacerlas. Hallando las respuestas a estas interrogantes, el empleador podrá hacer que los colaboradores rindan al 100%, sintiéndose en el incremento de la productividad de cada uno de ellos con toda seguridad.

En *“La Teoría de la Burocracia”*, de **WEBER, Max (1940)**, trata sobre la organización eficiente por excelencia. Para lograr eficiencia, la burocracia explica cómo se deben hacer las cosas. Presenta las siguientes características: carácter legal de las normas y reglamentos, carácter sobre las formas de las comunicaciones, carácter racional y división del trabajo, impersonalidad en las relaciones, jerarquía de la autoridad, rutinas y procedimiento estandarizados, competencia técnica y meritocracia, especialización de la administración, profesionalización de los participantes, completa previsión del funcionamiento. La relación de esta teoría con el presente estudio radica en que la Oficina Regional de Control Iquitos tiene que ser una institución al servicio de los usuarios que llegan a ella, y la atención por parte de los trabajadores tiene que ser de manera oportuna y con amabilidad, como merece cualquier usuario.

**McGREGOR, Douglas (1964)**, autor de la *“Teoría X”* y de la *“Teoría Y”*, presupone en la *“Teoría X”* que el trabajador es pesimista, estático, rígido y con aversión innata al trabajo evitándolo si es posible. El director piensa que, por término medio, los trabajadores son poco ambiciosos, buscan la seguridad, prefieren evitar responsabilidades, y necesitan ser dirigidos. Y considera que, para alcanzar los objetivos de la empresa, él debe presionar, controlar, dirigir, amenazar con castigos

y recompensar económicamente, también se considera necesario contar con una estructura jerárquica en la que cada nivel cuente con un supervisor que esté al pendiente de los subordinados. Según el Kumi Mark, si las metas de la organización son dadas a conocer se supone que por la *“Teoría X”*, la fuerza laboral, o sea los trabajadores, para que cooperen tendrá que usarse cierta coerción y amenazas, el ambiente laboral es altamente supervisado, carente de confianza y punitivo. En la *“Teoría X”*, la persona al mando tiende a creer que todo siempre es culpa de alguien, que todos los empleados solo piensan en sí mismos y no como en un todo dentro de la organización, y normalmente, la persona al mando siente que el único propósito del trabajador es la obtención de dinero sin comprometerse con la empresa. Por otro lado, la *“Teoría Y”* se caracteriza por considerar al trabajador como el activo más importante de la empresa. A los trabajadores se les considera personas optimistas, dinámicas y flexibles. Se cree que los trabajadores disfrutan su trabajo físico y mental, actuando como si fuera un juego o mejor dicho como algo que se disfruta para ellos. Los trabajadores también poseen la habilidad para resolver cualquier tipo de problema que se dé, de una manera creativa, pero este tipo de talento es desaprovechado en muchas de las organizaciones al dar estas las normas, reglas y restricciones de cómo trabajar dejando al trabajador sin libertad. El directivo piensa de los trabajadores por término medio que: a) la inversión de esfuerzo físico y mental en el trabajo es tan natural como el descanso y el juego; b) las personas ejercen autodirección y autocontrol al servicio de objetivos con los que se sienten comprometidos; c) el grado de compromiso con los objetivos se da en proporción con la magnitud de las recompensas que se asocian con sus logros; d) Los seres humanos aprenden a aceptar y a buscar responsabilidades; e) capacidad de las personas de ejercer un grado elevado de imaginación y creatividad en la solución de problemas; f) en las condiciones de la vida industrial moderna solo se utiliza de forma parcial las potencialidades de los seres humanos. Y considera que, para

alcanzar los objetivos de la empresa, el directivo debe: a) considerar al individuo maduro y responsable; b) considerar que el trabajador ejercerá un estilo de dirección participativo, democrático, basado en la autodirección y autocontrol y con escaso control externo.

La teoría Y está basada en que la persona que se encuentre al mando cree que, dando las condiciones apropiadas para trabajar, la mayoría de las personas trabajarán bien y tendrán un buen desempeño. También creen que la satisfacción que deja el realizar bien un trabajo, ya sea mental o por el uso de fuerza, es un factor de motivación muy importante.

**ADELFER, Clayton (1972)**, autor de la *“Teoría de la Existencia, Relación y Progreso - ERP”*, llevó a cabo una revisión de la *“Teoría de las Necesidades”* de Maslow, la cual se convertiría en la presente teoría. La revisión efectuada por el autor tuvo como resultante la agrupación de las necesidades humanas en las tres categorías mencionadas: a) Existencia: agrupa las necesidades más básicas consideradas por Maslow como fisiológicas y de seguridad; b) Relación: estas necesidades requieren, para su satisfacción, de la interacción con otras personas, comprendiendo la necesidad social y el componente externo de la clasificación de estima efectuada por Maslow; c) Crecimiento: representado por el deseo de crecimiento interno de las personas, incluyen el componente interno de la clasificación de estima y la de autorrealización.

La teoría ERG no representa solamente una forma distinta de agrupar las necesidades consideradas por Maslow, ya que se distingue de la teoría de este último en los siguientes aspectos: 1° la *“Teoría ERG”* no considera una estructura rígida de necesidades, en donde debe seguirse un orden correlativo para su satisfacción; 2° en contraposición a Maslow, quien considera que las personas permanecen en un determinado nivel de necesidades hasta tanto sean satisfechas, esta teoría considera que si el individuo no logra satisfacer una necesidad de

orden superior aparece una necesidad de orden inferior (frustración-regresión); 3° pueden operar al mismo tiempo varias necesidades; 4° variables tales como antecedentes familiares y ambiente cultural pueden alterar el orden de las necesidades, ejemplo de esta situación son culturas como la japoneses que antepone las necesidades sociales a las fisiológicas. Esta teoría se relaciona con la presente tesis en el sentido que, el instrumento de medición contempla recopilar información de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. - Sede Iquitos, que están relacionados a la motivación a través de la satisfacción de las necesidades.

**WRIGHT, Bradley & DAVIS, Brian (2003)**, plantean una serie de teorías en *“Satisfacción en el Trabajo en el Sector Público”*, pero sobre todo analizaron como el rol del ambiente de trabajo, como parte de la satisfacción laboral, puede tener influencia en el sector público. Señalaron que “los empleados del sector público pueden sentirse menos satisfechos que sus contrapartes del sector privado con respecto a aspectos específicos del trabajo, como son el cumplimiento de su estima, autonomía y sus necesidades de auto actualización”. También señalaron que: “el ambiente de trabajo está compuesto de dos componentes: las características del trabajo y el contexto del trabajo. Mientras que el primero describe cómo los aspectos del trabajo o la tarea de un individuo contribuyen a encontrarle sentido al trabajo, hacerle crecer y desarrollarse; las variables del contexto de trabajo corresponden a las características de la organización, tales como son los sistemas de recompensa o los grados de formalización, en los cuales los empleados deben desempeñar sus labores. La combinación de ambos representa factores externos al empleado que, llevarán a que éste forje su satisfacción laboral”. Los planteamientos hechos por Wright y Davis (2003) coinciden con los de Galup, Klein y Jiang (2008:59), quienes se abocaron al estudio del impacto que tienen las características del trabajo en la satisfacción laboral. Éstos señalan que “juntos, el contenido y el



contexto del trabajo, representan los factores externos al empleado que le permitirán moldear su satisfacción laboral”. Sin embargo, exhiben algunas diferencias en sus planteamientos. Para empezar, Galup, Klein y Jiang (2008) coinciden con Wright y Davis (2003) al referirse al contexto del trabajo. Empero, en lugar de referirse a las características del trabajo, lo hacen acerca del contenido del trabajo. Por otra parte, para Wright y Davis (2003:73), las características del trabajo “pueden tener un efecto directo en la satisfacción laboral y pueden ser cuatro: rutinismo, especificidad, desarrollo del recurso humano y retroalimentación”. Para Galup, Klein y Jiang (2008:59), el contenido del trabajo incluye variables como: interdependencia, rutina, involucramiento, interdependencia, autonomía, retroalimentación, significancia, identidad y variedad. Ambos autores (Wright y Davis, 2003; Galup, Klein y Jiang, 2008) coinciden en que el contexto del trabajo debe incluir variables como: apoyo gerencial, requisitos procedimentales, especificación de las metas y de los objetivos. No obstante, Galup, Klein y Jiang (2008:60) añaden al clima organizacional como una variable importante del contexto del trabajo. Los resultados de ambos autores (Wright y Davis, 2003; Galup, Klein y Jiang, 2008) demostraron que efectivamente la satisfacción laboral es impactada por dichas características. Estas teorías se relacionan con la presente tesis magistral, en el sentido que en ella se evalúan las variables y características del trabajo que realizan los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos, medidos a través de un instrumento que contempla atributos intrínsecos y extrínsecos.

**ZAPATA, Jorge Alberto (2011)** en la *“Teoría Sobre Servicio Al Cliente”*, no solo precisa como se debe dirigir y administrar los recursos económicos, humanos y materiales; que son parte importante en la empresa; si no que también pone énfasis en un aspecto fundamental que es el servicio al cliente y como es que la competencia está creciendo e incrementando su cartera de clientes; debido al buen

servicio y atención que brinda. Para poder determinar qué servicios demanda el cliente; la presente teoría propone la realización de encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer y ver que estrategias y técnicas se deberán realizar.

Aquí los 4 elementos del mercadeo como son: producto, precio, promoción y plaza, que actúan de manera interrelacionada para permitir a las empresas comerciales, de producción o de servicios, que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Para determinarlo se deben realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer, además se tiene que establecer la importancia que le da el consumidor a cada uno. Para detectar la cantidad y calidad que ellos desean, también se puede recurrir a varios elementos como son: encuestas periódicas, buzones de sugerencias, línea telefónica y sistemas de quejas y reclamos. Un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional para las ventas; tan poderosas como los descuentos, la publicidad o la venta personal.

**ZAVALA MEDELÍN, Andrés (2012)** establece en la *“Teoría de la Calidad”*, que “el concepto de la calidad es manejado de manera equivocada. Negar el significado del valor de la calidad, es negar la esencia misma del ser humano, llámese, persona, individuo, hombre, mujer, cliente, proveedor, comprador, vendedor, ejecutivo etc. Hay una sola calidad, y ese valor lo ejerce única y exclusivamente la persona. ¿Cómo lo ejerce? ¿Cuándo lo ejerce? ¿De qué manera lo ejerce? ¿En qué forma lo ejerce? ¿En qué condición lo ejerce? Hacia eso debe estar enfocado todo programa de calidad y así todo lo demás sería una natural y adecuada consecuencia y definitivamente no al revés. Todo lo demás externo a la persona es simplemente una percepción muy personal. Es decir, la calidad hace iguales a todos en el océano de la diferencia. Nada absolutamente nada se hace sin la mente. Entonces volverse al origen,

es decir a la mente; es volver a la causa. Básicamente de eso trata la Teoría de la calidad”.

**HACKMAN, John Richard y OLDHAM, Greg. R. (1975)** plantearon la *“Teoría de las Características del Trabajo”*, que mide las características de los puestos y la motivación laboral a través de una escala tipo Likert, aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico en el Puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Se identificaron las siguiente cinco "dimensiones centrales": a) Variedad de Habilidades, el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado; b) Identidad de la Tarea, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible; c) Significación de la Tarea, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo; d) Autonomía, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello; e) Retroalimentación del Puesto Mismo, el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo.

Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción. La insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse además a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una

conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa. Finalmente podemos señalar que las conductas generadas por la insatisfacción laboral pueden enmarcarse en dos ejes principales: activo – pasivo, destructivo – constructivo de acuerdo a su orientación, según se muestra en el cuadro adjunto.

### **2.1.3 MARCO CONCEPTUAL.**

#### **a) Actitud.**

Son los sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la perfección de los empleados respecto de su entorno, su compromiso con las acciones previstas y, en última instancia su comportamiento.

#### **b) Calidad.**

Término subjetivo significa que el producto (bien o servicio) satisface las expectativas y necesidades del cliente, a un precio adecuado. Un producto libre de defectos; es decir, es hacer las cosas bien desde el inicio.

#### **c) Calidad Total.**

Filosofía empresarial y cultura organizacional concentrada en satisfacer y deleitar con un producto cero errores y cero defectos. Esta filosofía pasó a formar parte de la cultura empresarial desde la década de los '70 del siglo pasado, siendo ahora un tema ineludible.

#### **d) Compromiso Organizacional.**

Es el grado en que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. La identificación con la organización tiene que ver con el compromiso con los objetivos y metas de la empresa o institución.

**e) Condiciones de Trabajo.**

Se relaciona con el horario laboral, las características propias del trabajo, sus instalaciones y materiales. Las organizaciones deben mantener ambientes seguros y saludables; en tal, expresa la importancia de conservar condiciones de trabajo donde prevalezca la limpieza, el orden y la seguridad para el personal. Al respecto, es imperioso determinar que los niveles directivos no manifiesten el interés de obtener mayores utilidades a costa de debilitar las condiciones de trabajo del personal.

**f) Estilos de Supervisión.**

Forma o grado de control de la organización sobre el contenido y realización de la tarea que ejecuta un trabajador. Las características de la supervisión definen en muchos aspectos la calidad del trabajo y el sentido de compromiso del recurso humano. Cada estilo de supervisión defiere uno del otro.

**g) Factores Extrínsecos.**

Cuando estos factores no se han resuelto bien, producen insatisfacción, pero cuando se intenta mejorarlos, no logran por sí solos provocar la auténtica satisfacción. Entre los factores extrínsecos existentes se encuentran: salario y beneficio, seguridad laboral, posibilidades de promoción, condición de trabajo, estilo de supervisión y ambiente social de trabajo.

**h) Factores Intrínsecos.**

Los factores intrínsecos son aquellos relacionados con el contenido del cargo, a las tareas y a los deberes relacionados con dicho cargo. Son los factores motivacionales que producen resultados duraderos de satisfacción. Además, son aquellos factores que generan o impulsan a la satisfacción, y en el peor de los casos no crean insatisfacción, sino no satisfacción. Estos factores son los que

mueven al trabajador hacia actitudes positivas y a sentir satisfacción. Entre los factores intrínsecos están: la consecución de logros, las características de la tarea, la autonomía, la importancia de conocimientos y habilidades, la retroalimentación y reconocimiento.

**i) Grado de Satisfacción.**

Sensación del trabajador de sentirse a gusto en el centro laboral en el que presta sus servicios.

**j) Motivación.**

La motivación muestra lo que mueve a los trabajadores en su labor. Cuando tienen una gran motivación, se eleva el clima y se establecen relaciones satisfactorias de animación, interés, colaboración. Cuando la motivación es escasa, ya sea por frustración o por impedimentos para la satisfacción de necesidades, el clima organizacional tiende a disminuir y sobrevienen estados de depresión, desinterés, apatía, descontento, hasta llegar a estados de agresividad, agitación, inconformidad, característicos de situaciones en que los empleados se enfrentan abiertamente contra la empresa, haciendo huelga, por ejemplo.

**k) Productividad.**

Consiste en producir con el menor gasto de recursos materiales, humanos y financieros; el considerar que el aumento de la productividad está dado únicamente como resultado del esfuerzo físico y mental del trabajador y como consecuencia del incremento del esfuerzo del mismo es un error. Un aumento de productividad se consigue al lograr mejoras en la planificación, así como en los métodos de trabajo que se utilicen para alcanzar la efectiva coordinación de esfuerzos individuales y colectivos y el óptimo rendimiento de los medios de producción con la adecuada tecnología y los medios de protección al trabajador. Por otro lado, se considera

como productividad a la mayor producción conseguida por un trabajador con los mismos medios que los demás.

**l) Precio.**

Generalmente se denomina precio al pago o recompensa asignado a la obtención de un bien o servicio o, más en general, una mercancía cualquiera. A pesar que tal pago no necesariamente se efectúa en dinero, los precios son generalmente referidos o medidos en unidades monetarias. Desde un punto de vista general, y entendiendo el dinero como una mercadería, se puede considerar que bienes y servicios son obtenidos por el trueque, que, en economías modernas, generalmente consiste en intercambio a través del dinero.

**m) Necesidad.**

Aquello que resulta indispensable para vivir en un estado de salud plena. Las necesidades se diferencian de los deseos en que el hecho de no satisfacerlas produce resultados negativos evidentes, como por ejemplo una disfunción o incluso el fallecimiento del individuo. Puede ser de carácter fisiológico (objetiva) o de carácter psicológico (subjetivas).

**n) Protección de Derecho.**

La protección más abstracta, en cambio, está dada por un marco legal o normativo. En este sentido, la protección de los consumidores habla de los mecanismos existentes para garantizar el respeto de los derechos de compradores y usuarios. Sobre este dispositivo se crean y fortalecen las asociaciones de consumidores para hacer valer sus derechos, exigiendo que la empresa cumpla con lo ofrecido.

**o) Reconocimiento Laboral.**

Reconocer los buenos desempeños, en cualquier ámbito, es una conveniencia y una necesidad. Por ejemplo, en el interior de las

familias, un padre o una madre, pueden lograr exitosos modelos educativos mediante el reconocimiento y elogio apropiado de los logros de sus hijos, y también en la educación, los maestros saben de la importancia del ejemplo y el estímulo. El estímulo es un reanimante y una fuerza que entusiasma a la persona y le impulsa a desarrollar nuevas y mejores ejecutorias.

**p) Salario y Beneficio.**

Refiere a las condiciones existentes en cuanto al salario básico, los incentivos económicos, las vacaciones entre otros. Trabajar para obtener ingresos económicos, es uno de los resultados más valorados, el dinero no solo tiene valor económico sino también valor social al proporcionar estatus y la remuneración es una recompensa valiosa y puede incentivar a los trabajadores a desempeñarse mejor.

**q) Satisfacción en el Trabajo.**

Es el resultado de diversas actitudes ante factores tales como: incentivos económicos, condiciones de trabajo, relaciones de mando, estilos gerenciales, relaciones interpersonales y características individuales. Todo ello traducido en producción y productividad del trabajador.

**r) Satisfacción Laboral.**

Entendida como los sentimientos que el trabajador tiene hacia su trabajo, es una herramienta muy importante que los empleadores deben conocer, ya que obedece a múltiples factores tanto del trabajador como del trabajo en sí mismo. No resulta fácil definir claramente la satisfacción laboral, algunos autores hablan de clima organizativo, clima social, clima laboral, y otros. También, se dice que la satisfacción laboral es la actitud del trabajador frente a su trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el



trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “deberían ser”.

**s) Seguridad Laboral.**

Grado de confianza del trabajador sobre su continuidad en el empleo. Uno de los mayores anhelos de los trabajadores actualmente es lograr un puesto estable que le proporcione seguridad y una continuidad. El tener un trabajo estable a lo largo del tiempo además del componente económico (antigüedad) la sensación de ser competente y proporciona un sentimiento de mayor autonomía al planificar la vida personal.

**t) Servicio.**

Conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente o usuario. Los servicios incluyen una diversidad de actividades desempeñadas por un grupo de personas que trabajan para el Estado (funcionarios públicos) o para empresas particulares (servicios privados). Un servicio se diferencia de un bien en que el primero se consume y se desgasta de manera brutal puesto que la economía social nada tiene que ver con la política moderna.

## **2.1.4 MARCO LEGAL.**

**a) Constitución Política del Perú.**

En su Artículo 39° señala que todos los funcionarios y trabajadores públicos están al servicio de la Nación; en tal sentido, se relaciona con el presente estudio toda vez que los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A - Sede Iquitos, deben cumplir con lo dispuesto, pero como producto de encontrarse satisfechos en el centro laboral.

**b) Decreto Supremo N° 009-93-EM – Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas.**

Mediante el presente Decreto Supremo se reglamenta los alcances de la Ley de Concesiones Eléctricas, precisando actividades relacionadas con la generación, transmisión, distribución y comercialización de la energía eléctrica.

**c) Ley N° 23406 – Ley General de Electricidad.**

Señala que la prestación del servicio público de electricidad estará a cargo de: Electroperú, las Empresas Regionales de Servicio Público de Electricidad, y las Empresas de Interés Social. Además, la actividad empresarial del Estado para el servicio público de electricidad es ejercida por la empresa Electroperú directamente, o través de sus filiales regionales y/o subsidiarias. Las empresas contarán con autonomía para desempeñar adecuada y oportunamente sus actividades, debidamente articuladas, a fin de asegurar la coherencia entre objetivos y planes locales, regionales y nacionales, así como la interconexión de sus sistemas.

**d) Ley N° 25844 – Ley de Concesiones Eléctricas.**

Norman las actividades relacionadas con la generación, transmisión, distribución y comercialización de la energía eléctrica. El Ministerio de Energía y Minas y el OSINERG en representación del Estado son los encargados de velar por el cumplimiento de la presente ley, quienes podrán delegar en parte las funciones conferidas. Las actividades de generación, transmisión y distribución podrán ser desarrolladas por personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras. Las personas jurídicas deberán estar constituidas con arreglo a las leyes peruanas.

**e) Resolución Ministerial N° 320-83-EM/DGE – Ley de Creación de Electro Oriente S.A.**

Mediante este dispositivo legal se crea la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electro-Oriente S.A., sobre la base de la unidad operativa de Electroperú del Oriente, inscribiendo su Estatuto Social mediante escritura pública de fecha 25 de junio de 1984, en los Registros Públicos de Loreto en el Tomo 39, Folio 81, partida XIV y Asiento N° 1.

**f) Ley N° 28528 – Ley Sobre Modalidades Formativas Laborales.**

Señala que toda persona tiene derecho de acceder en igualdad y sin discriminación alguna a la formación profesional y que su participación en las diversas modalidades formativas aprobadas le permita mejorar su empleabilidad en el mercado laboral. Resulta imprescindible que la formación recibida se complemente con una adecuada experiencia práctica en el seno de la empresa, debidamente programada por las partes intervinientes en las modalidades formativas aprobadas, confirmando así la necesidad del principio de Adecuación a la Realidad del proceso formativo para asegurar su calidad y pertinencia.

**g) Ley N° 30057 – Ley del Servicio Civil.**

Esta Ley tiene por objeto establecer un régimen único y exclusivo para las personas que prestan servicio en las entidades públicas del Estado, así como para aquellas personas que están encargadas de su gestión, del ejercicio de sus potestades, y de la prestación de servicios a cargo de éstas. La finalidad es que las entidades públicas del Estado alcancen mayores niveles de eficacia y eficiencia, y presten efectivamente servicios de calidad a través de un mejor servicio civil, así como promover el desarrollo de las personas que lo integran.

## 2.2 DEFINICIONES OPERACIONALES.

### 2.2.1 VARIABLES.

#### a) Variables Independientes (X)

X<sub>1</sub>: Factores Intrínsecos.

X<sub>2</sub>: Factores Extrínsecos.

#### b) Variable Dependiente (Y)

Y: Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. - Sede Iquitos.

### 2.2.2 INDICADORES E ÍNDICES.

VARIABLES	INDICADORES	ÍNDICES
<b>Independientes (X):</b>		
1. Factores Intrínsecos	1. Crecimiento y desarrollo personal	➤ Alta ➤ Media ➤ Baja
	2. Reconocimiento profesional	➤ Otorgan ➤ No otorgan
	3. Autorrealización	➤ Total ➤ Media ➤ Baja
2. Factores Extrínsecos	1. Ambiente físico y espacio de trabajo	➤ Adecuados ➤ Medianamente adecuados ➤ Inadecuados
	2. Clima laboral	➤ Muy bueno ➤ Bueno ➤ Regular ➤ Malo
<b>Dependientes (Y):</b>		
1. Satisfacción Laboral	1. Nivel de satisfacción	➤ Alto ➤ Medio ➤ Bajo

## **2.3 HIPÓTESIS.**

### **2.3.1 HIPÓTESIS GENERAL.**

Los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos muestran un alto nivel de satisfacción, en el periodo julio 2016.

### **2.3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.**

1. Los factores intrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. - Sede Iquitos en el periodo julio 2016, son: crecimiento y desarrollo personal, reconocimiento profesional, y autorrealización.
2. Los factores extrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. - Sede Iquitos en el periodo julio 2016, son: el ambiente físico y el espacio de trabajo, y el clima laboral.
3. El salario es determinante en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos, en el periodo julio 2016.

## **CAPÍTULO III**

### **3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.**

De acuerdo al alcance o propósito de la investigación, el presente estudio es Descriptivo, porque muestra la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos, en el periodo julio 2016.

### **3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.**

El diseño que se empleó fue el No Experimental, porque no se sometió a experimento alguno a los elementos integrantes de la investigación. Se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo único. El esquema del presente diseño es el siguiente:



Especificaciones:

M = Representa la muestra del estudio.

O = Representa la información de interés relevante que se recogió de la muestra de estudio.

### **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.**

#### **3.3.1 POBLACIÓN.**

La población del presente estudio comprendió a todos los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos, que asciende a 162 personas.

#### **3.3.2 MUESTRA.**

Debido que la Población no es muy grande, la Muestra es igual a la Población; es decir, 162 personas.

### **3.4 TÉCNICA E INSTRUMENTOS.**

#### **3.4.1 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

La técnica que se empleó en el presente estudio fue la *Entrevista*. Esta técnica estuvo orientada a la recolección de datos referidos a la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos. La recolección de datos se llevó a cabo por el autor de la presente tesis magistral

#### **3.4.2 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

El instrumento que se empleó en el presente estudio fue el *Cuestionario de Preguntas*. Este instrumento incluyó aspectos orientados a la materia de investigación, teniendo en cuenta los indicadores propuestos; se recolectaron mediante la técnica de la entrevista. Estos aspectos estuvieron referidos básicamente al grado de satisfacción de los trabajadores.

### **3.5 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

El procedimiento de recolección de datos se realizó de la siguiente manera:

- Se elaboró el instrumento de medición.
- Se validó el instrumento de medición con expertos.
- Se aplicó una “prueba piloto” al 10% de la muestra
- Se solicitó autorización a la Gerencia de Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos.
- La recolección de datos se realizó en un solo turno de la mañana, de lunes a viernes.
- La recolección de datos se estuvo a cargo del autor de la presente tesis magistral, quien fue el responsable de aplicar el instrumento de recolección de datos

- La recolección de datos se estuvo a cargo del autor de la presente tesis magistral, quien fue el responsable de aplicar el instrumento de recolección de datos.
- La recolección de datos tuvo una duración aproximada de 10 días.
- La participación de los sujetos de estudio fue en forma voluntaria.
- Se respetaron los derechos humanos de los sujetos de estudio mediante la anonimidad, confidencialidad y el consentimiento informado durante la recolección de los datos.
- Una vez terminada la recolección de datos se procedió a la elaboración de la base de datos para el análisis estadístico respectivo.
- Finalizado el análisis de la información se procedió a la eliminación de los instrumentos de recolección de datos.
- Posteriormente se procedió a la elaboración del informe final de la tesis, para su respectiva sustentación.

### **3.6 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.**

- La información recolectada se procesó con ayuda del paquete estadístico Epi Info 7.
- Seguidamente se procedió al análisis de los datos, para lo cual se hizo uso del análisis univariado y del análisis bivariado.
- Asimismo, se hizo uso de las frecuencias simples y relativas (covarianza muestral)
- Finalmente se elaboraron los cuadros y gráficos necesarios para presentar la información de las variables estudiadas.

### **3.7 PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.**

El presente estudio se realizó respetando los derechos de los sujetos de estudio, nos estamos refiriendo a los trabajadores de planilla de la empresa Electro Oriente S.A. Sede Iquitos, quienes voluntariamente han respondido el cuestionario de preguntas, respetando su decisión.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS.

En este capítulo se analizan todos los datos recolectados que sirven de base para conocer el comportamiento de las variables en estudio y, al mismo tiempo, ir acercando hacia las hipótesis para la posterior validación. Se realiza dos tipos de análisis estadístico: univariado y bivariado. El instrumento de medición fue aplicado a los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos, en el mes de julio del 2016.

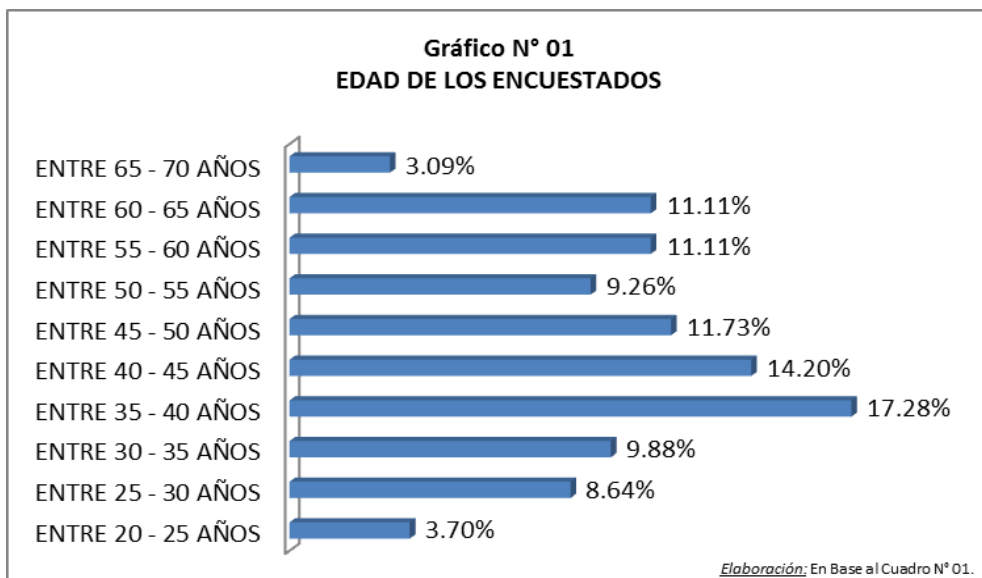
#### 4.1 ANÁLISIS UNIVARIADO.

En el Cuadro N° 01, se observa la edad de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos, que asciende a 162. La mayor concentración se da en el rango de edad “Entre 35 - 40 Años” con 28 colaboradores, que representa el 17.28% del total. La segunda ubicación es ocupada por el rango “Entre 40 – 45 Años” con 23 personas que equivalen al 14.20% del total. Luego, en el siguiente rango “Entre 45 – 50 Años” congregan a 19 personas con el 11.73% total.

**Cuadro N° 01**  
**EDAD DE LOS ENCUESTADOS**

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
ENTRE 20 - 25 AÑOS	6	3.70%	3.70%
ENTRE 25 - 30 AÑOS	14	8.64%	12.35%
ENTRE 30 - 35 AÑOS	16	9.88%	22.22%
ENTRE 35 - 40 AÑOS	28	17.28%	39.51%
ENTRE 40 - 45 AÑOS	23	14.20%	53.70%
ENTRE 45 - 50 AÑOS	19	11.73%	65.43%
ENTRE 50 - 55 AÑOS	15	9.26%	74.69%
ENTRE 55 - 60 AÑOS	18	11.11%	85.80%
ENTRE 60 - 65 AÑOS	18	11.11%	96.91%
ENTRE 65 - 70 AÑOS	5	3.09%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de medición.

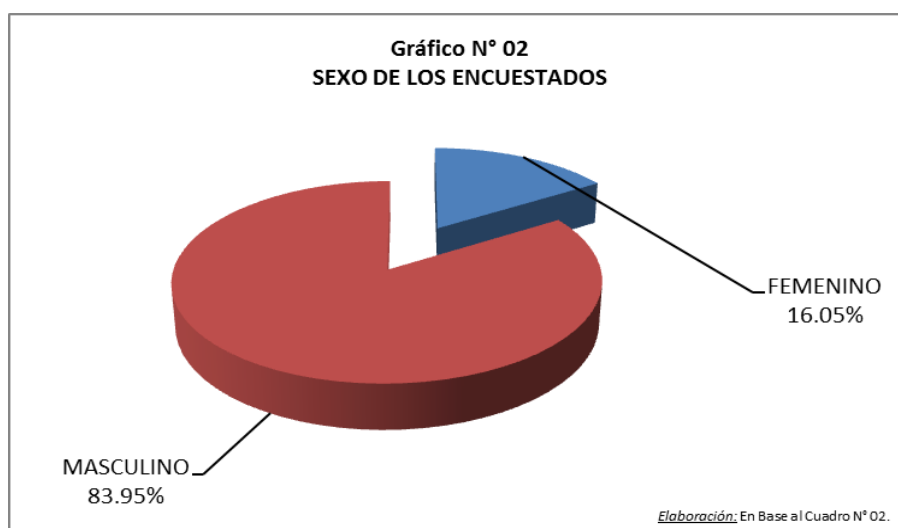


El Cuadro N° 02 muestra el sexo de los colaboradores de Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos, destacando que mayoritariamente son del sexo “Masculino” (83.95%).

**Cuadro N° 02**  
**SEXO DE LOS ENCUESTADOS**

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
FEMENINO	26	16.05%	16.05%
MASCULINO	136	83.95%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de medición.

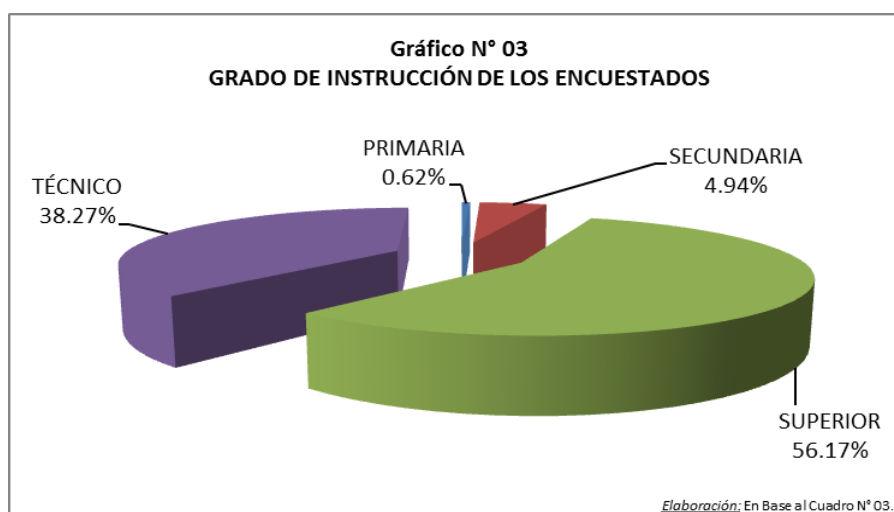


En el Cuadro N° 03, cuando se indagó sobre el grado de instrucción de los trabajadores de Electro Oriente S. A. – Sede Iquitos, se obtuvo como resultado que el 56.17% (91 personas) tienen educación “Superior”; y el 38.27% (62 personas) cuentan con educación “Técnica”.

**Cuadro N° 03**  
**GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS ENCUESTADOS**

GRADO DE INSTRUCCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
PRIMARIA	1	0.62%	0.62%
SECUNDARIA	8	4.94%	5.56%
SUPERIOR	91	56.17%	61.73%
TÉCNICO	62	38.27%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de medición.



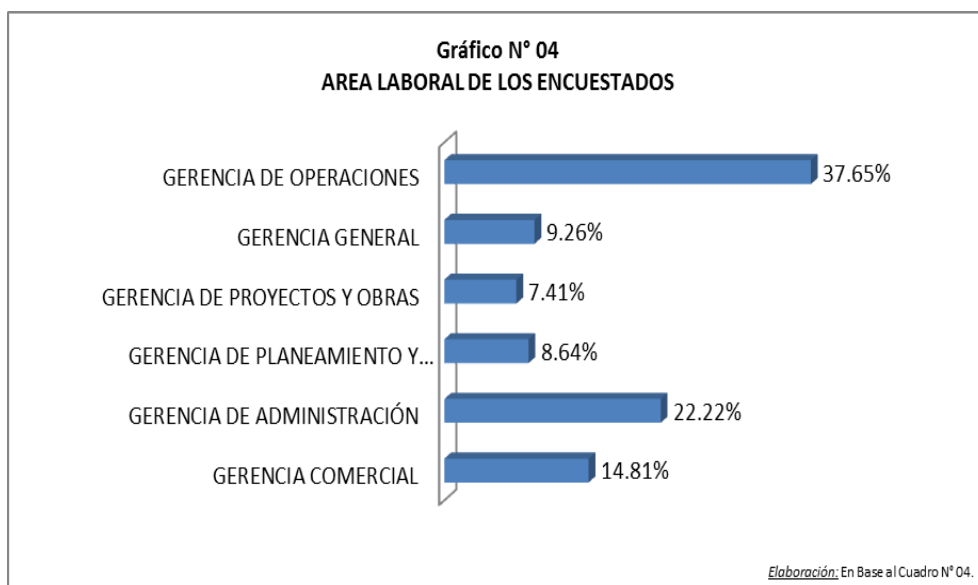
En el Cuadro N° 04, se puede notar las diferentes áreas en las que laboran los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos, siendo la “Gerencia de Operaciones” la que concentra el mayor número de trabajadores llegando a sumar 61; equivalente al 37.65% del total. La segunda área con el mayor número de trabajadores es la “Gerencia de Administración”, en la que desempeñan funciones 36 personas que equivalen al 22.22% del total. En tercera ubicación se ubica la “Gerencia Comercial” con el 14.81% del total de colabores, que representa 24 personas.

**Cuadro N° 04**

**ÁREA LABORAL DE LOS ENCUESTADOS**

ÁREA LABORAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
GERENCIA COMERCIAL	24	14.81%	14.81%
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	36	22.22%	37.04%
GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y REGULACIÓN	14	8.64%	45.68%
GERENCIA DE PROYECTOS Y OBRAS	12	7.41%	53.09%
GERENCIA GENERAL	15	9.26%	62.35%
GERENCIA DE OPERACIONES	61	37.65%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de medición.



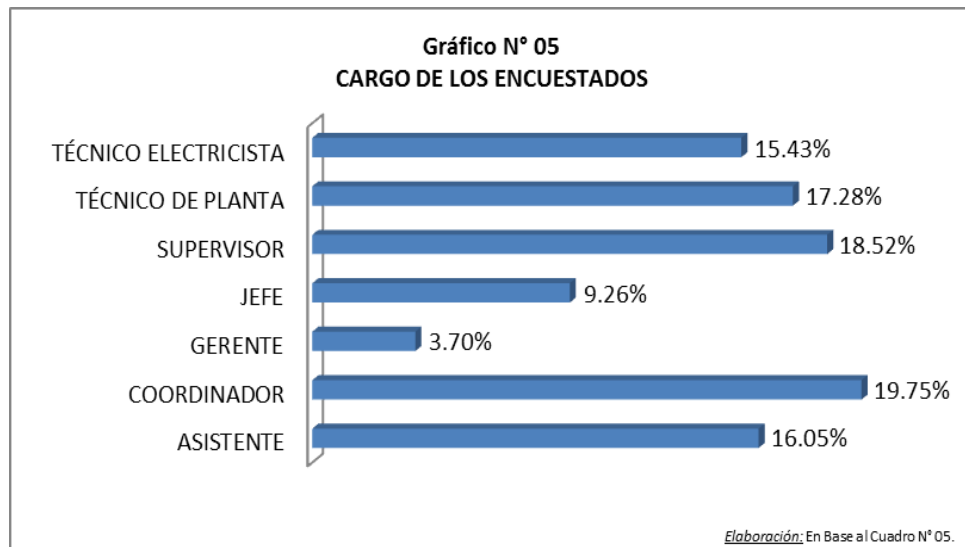
En el Cuadro N° 05 se da a conocer los diferentes cargos que poseen los colaboradores de la empresa, sobresaliendo el de “Coordinador” con 32 personas que representa el 19.75% del total. En segunda ubicación se halla el cargo de “Supervisor” con 30 personas equivalente al 18.52% del total. El tercer lugar corresponde al cargo de “Técnico de Planta” con 28 colaboradores, representando el 17.28% del total. Entre estos tres cargos se

congrega a 90 personas que representan al 55.56% del total; es decir, más de la mitad.

**Cuadro N° 05**  
**CARGO DE LOS ENCUESTADOS**

CARGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
ASISTENTE	26	16.05%	16.05%
COORDINADOR	32	19.75%	35.80%
GERENTE	6	3.70%	39.51%
JEFE	15	9.26%	48.77%
SUPERVISOR	30	18.52%	67.28%
TÉCNICO DE PLANTA	28	17.28%	84.57%
TÉCNICO ELECTRICISTA	25	15.43%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de medición.



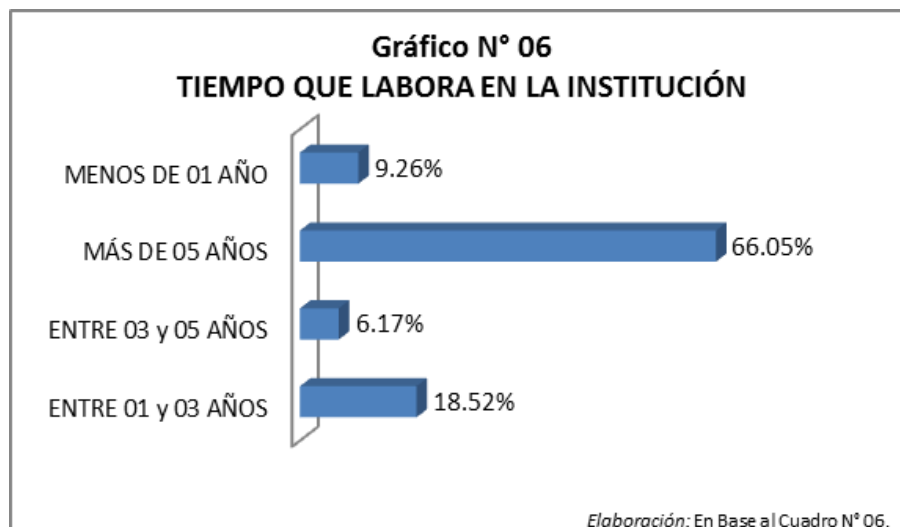
En el Cuadro N° 06, cuando se indagó sobre el tiempo que vienen laborando en la empresa, 107 trabajadores respondieron que “Más de 05 Años”, equivalente al 66.05% del total; es decir, Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos tiene trabajadores antiguos mayoritariamente. El tiempo de trabajo que se ubica en el segundo lugar es “Entre 01 y 03 Años” con 30 trabajadores en esta condición, que representan al 18.52% del total. En el tercer lugar se encuentran los trabajadores que tienen “Menos de 01 Año” prestando

servicios en la empresa y son 15 trabajadores, que representan el 9.26% del total. Por último, la menor cifra se da en el rango de personas que trabajan “Entre 03 y 05 Años” con 10 trabajadores, equivalente al 6.17% del total. Tal como se mencionó líneas arriba, los trabajadores son antiguos con cierta estabilidad laboral.

**Cuadro N° 06**  
**TIEMPO QUE LABORA EN LA INSTITUCIÓN**

TIEMPO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
ENTRE 01 y 03 AÑOS	30	18.52%	18.52%
ENTRE 03 y 05 AÑOS	10	6.17%	24.69%
MÁS DE 05 AÑOS	107	66.05%	90.74%
MENOS DE 01 AÑO	15	9.26%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de medición.



En el Cuadro N° 07 ante la pregunta si se sienten a gusto con el trabajo que realizan, el 91.98%, que representa a 49 trabajadores, respondió diciendo que “Sí”. Con esta afirmación, se puede suponer que la satisfacción laboral también tendrá una respuesta en el mismo sentido, lo que es positivo. Por otro lado, 12 colaboradores (7.41% del total) manifestaron sentirse “Más o Menos” a gusto con el trabajo que realizan. Finalmente, tal solo 01 trabajador

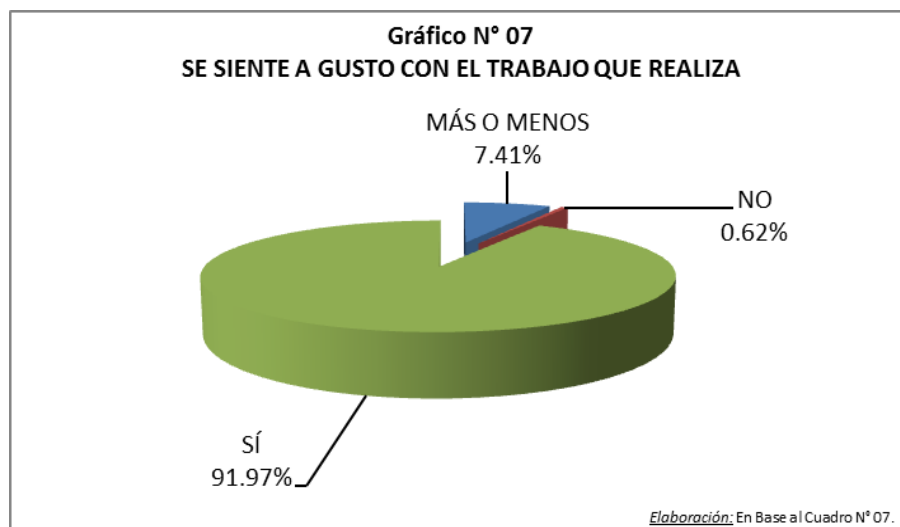
manifestó “No” sentirse a gusto con el trabajo que vienen realizando cotidianamente en la empresa.

**Cuadro N° 07**

**SE SIENTE A GUSTO CON EL TRABAJO QUE REALIZA**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
MÁS O MENOS	12	7.41%	7.41%
NO	1	0.62%	8.02%
SÍ	149	91.98%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de medición.



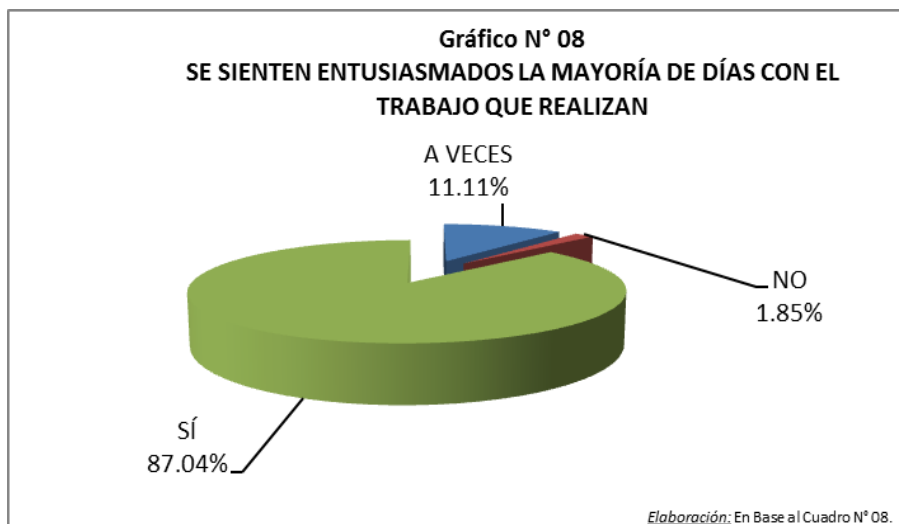
En el Cuadro N° 08 ante la interrogante sobre si la mayoría de días el trabajador está entusiasmado con el trabajo que realiza, el 87.04% respondió afirmativamente, mientras que el 11.11% dijo “A Veces”. Por el contrario, el 1.85% respondió con “No”.

**Cuadro N° 08**

**SE SIENTEN ENTUSIASMADOS LA MAYORÍA DE DÍAS CON EL TRABAJO QUE REALIZAN**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
A VECES	18	11.11%	11.11%
NO	3	1.85%	12.96%
SÍ	141	87.04%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de medición.

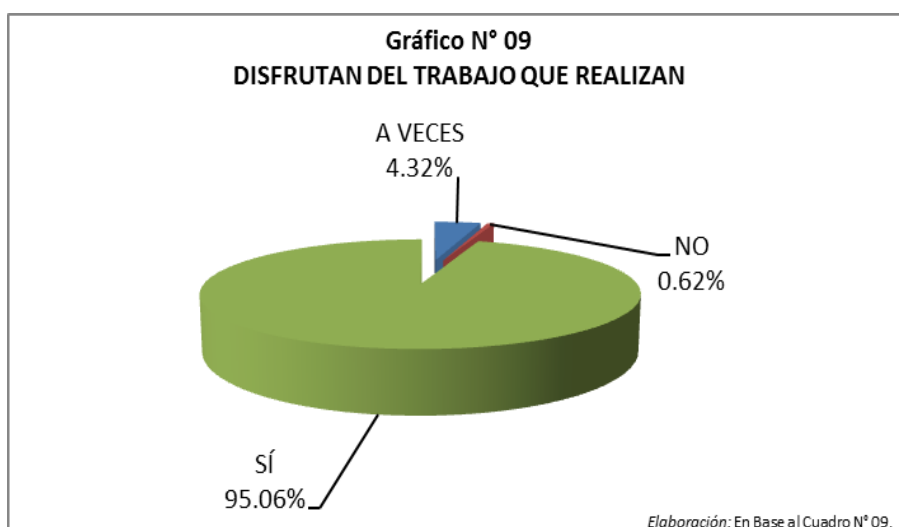


De acuerdo a lo observado en el Cuadro N° 09, el 95.06% de los trabajadores dijeron sentirse a gusto con el trabajo que realizan; mientras que el 4.32% respondió solo “A Veces”. Tan solo 01 trabajador dijo “No” sentirse a gusto (0.62%).

**Cuadro N° 09**  
**DISFRUTAN DEL TRABAJO QUE REALIZAN**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
A VECES	7	4.32%	4.32%
NO	1	0.62%	4.94%
SÍ	154	95.06%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de medición.



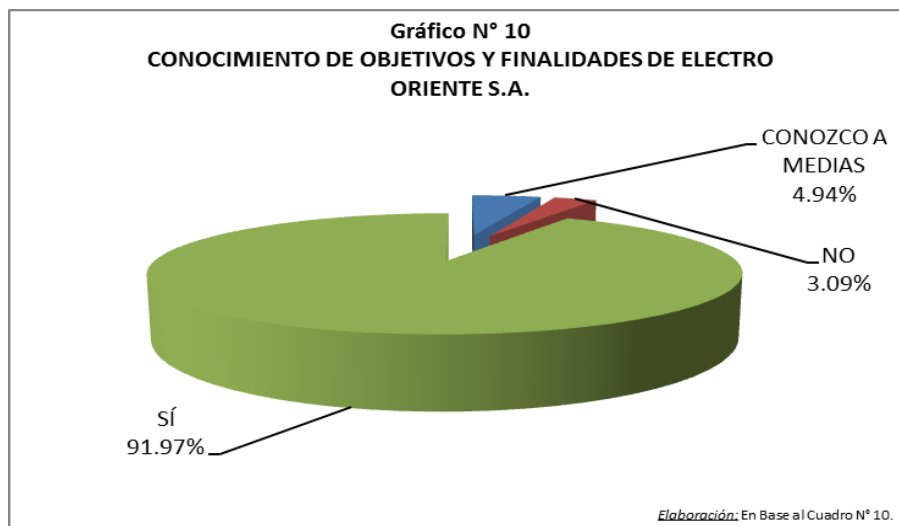


En el Cuadro N° 10, cuando se preguntó a los trabajadores si conocían los objetivos y finalidades de la empresa, el 91.98% respondió que “Sí”, el 4.94% “A Veces” y el 3.09% “No”.

**Cuadro N° 10**  
**CONOCIMIENTO DE OBJETIVOS Y FINALIDADES**  
**DE ELECTRO ORIENTE S.A.**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
CONOZCO A MEDIAS	8	4.94%	4.94%
NO	5	3.09%	8.02%
SÍ	149	91.98%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de medición.

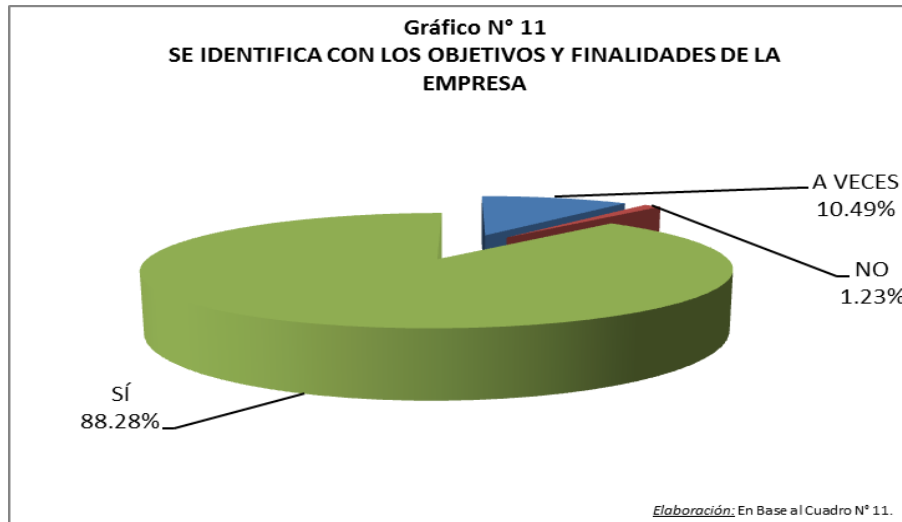


En el Cuadro N° 11 el 88.27% de los encuestados dijeron “Sí” sentirse identificados con los objetivos y finalidades de la empresa, “A Veces” el 10.49%, y “No” solo el 1.23%.

**Cuadro N° 11**  
**SE IDENTIFICA CON LOS OBJETIVOS Y FINALIDADES DE LA EMPRESA**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
A VECES	17	10.49%	10.49%
NO	2	1.23%	11.73%
SÍ	143	88.27%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de medición.

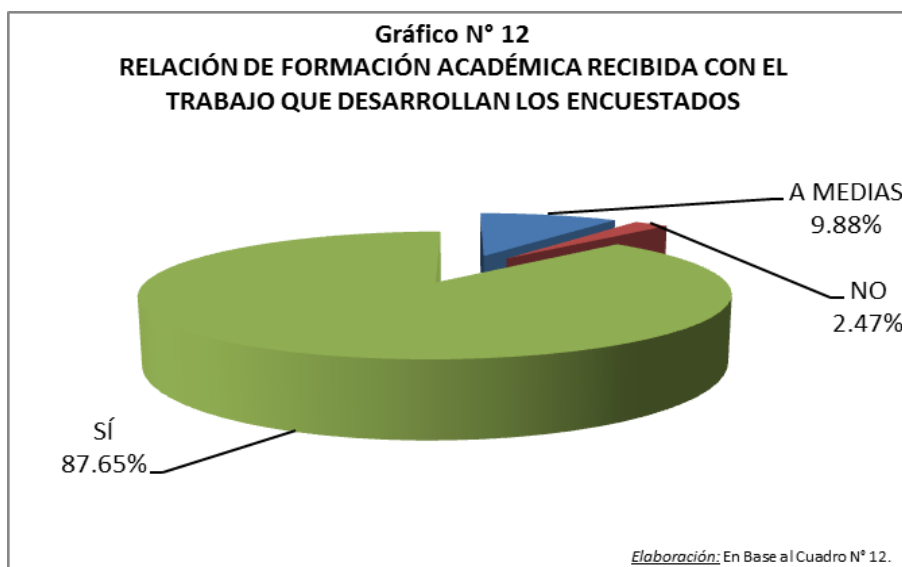


En el Cuadro N° 12, se observa que el 87.65% de los trabajadores dijeron que la formación académico – profesional recibida “Sí” se relaciona con el trabajo que desarrollan, mientras que el 9.88% dijo que solo “A Medias”. El 2.47% respondió que “No” se relaciona.

**Cuadro N° 12**  
**RELACIÓN DE FORMACIÓN ACADÉMICA RECIBIDA CON EL TRABAJO QUE DESARROLLAN LOS ENCUESTADOS**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
A MEDIAS	16	9.88%	9.88%
NO	4	2.47%	12.35%
SÍ	142	87.65%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de medición.



En el Cuadro N° 13, se puede notar que el 71.60% dijo que las labores que realiza en la empresa “Sí” le brinda oportunidades para hacer cosas en las que destaca, porcentaje que representa la respuesta de 116 trabajadores. Por otro lado, 35 trabajadores dijeron que “A Medias”, cantidad que equivale al 21.60% del total de trabajadores encuestados. Por último, 11 trabajadores tuvieron una respuesta negativa al decir que “No” les brindan oportunidades para hacer cosas en las que destacan; número minoritario felizmente.

**Cuadro N° 13**

**LAS LABORES QUE REALIZA EN LA EMPRESA LE BRINDAN OPORTUNIDADES PARA HACER COSAS EN LA QUE DESTACA**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
A MEDIAS	35	21.60%	21.60%
NO	11	6.79%	28.40%
SÍ	116	71.60%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de medición.



En el Cuadro N° 14, cuando se preguntó a los trabajadores si consideran que se encuentran realizados laboralmente con el trabajo que desempeñan, el 70.37% dijo “Sí”; mientras que el 22.22% contestó “A Medias”. Finalmente, 12 trabajadores respondieron “No” representando el 7.41% del total.

**Cuadro N° 14**  
**REALIZACIÓN LABORAL CON EL TRABAJO QUE REALIZAN LOS**  
**ENCUESTADOS**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
A MEDIAS	36	22.22%	22.22%
NO	12	7.41%	29.63%
SÍ	114	70.37%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de medición.

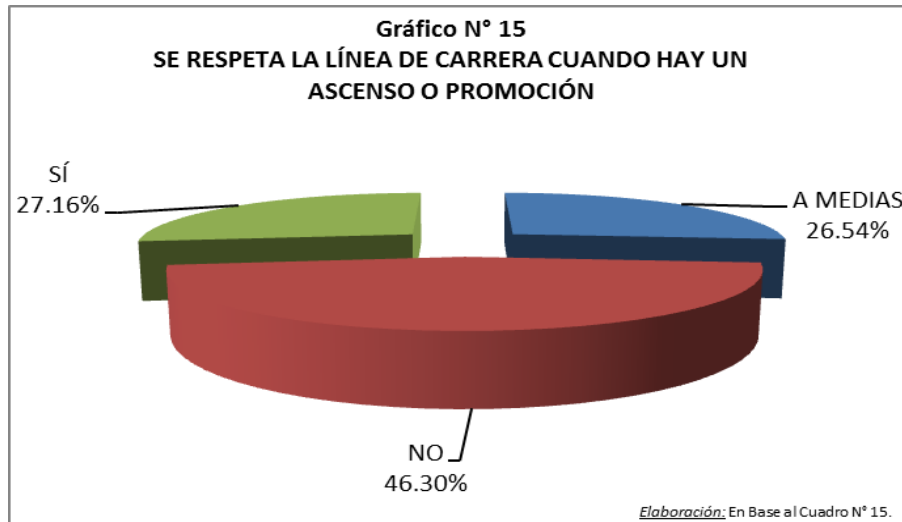


En el Cuadro N° 15 ante la interrogante si creen que se respeta la línea de carrera cuando hay un ascenso o promoción en la empresa, el 46.30% respondió que “No”. Asimismo, el 27.16% dijo que “Sí”, en tanto que el 26.54% dijo que “A Medias”.

**Cuadro N° 15**  
**SE RESPETA LA LÍNEA DE CARRERA CUANDO HAY**  
**UN ASCENSO O PROMOCIÓN**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
A MEDIAS	43	26.54%	26.54%
NO	75	46.30%	72.84%
SÍ	44	27.16%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de medición.

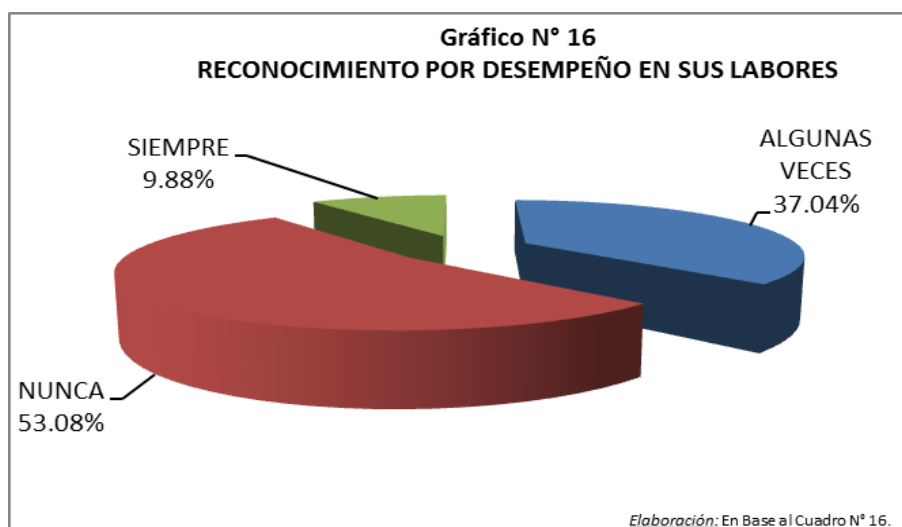


De acuerdo a lo observado en el Cuadro N° 16, el 53.09% de los trabajadores dijeron que “Nunca” les han otorgado algún reconocimiento por el desempeño de las labores, mientras que el 37.04% dio como respuesta “Algunas Veces”. Tan solo el 9.88% contestó con “Siempre”.

**Cuadro N° 16**  
**RECONOCIMIENTO POR DESEMPEÑO EN SUS LABORES**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
ALGUNAS VECES	60	37.04%	37.04%
NUNCA	86	53.09%	90.12%
SIEMPRE	16	9.88%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de medición.



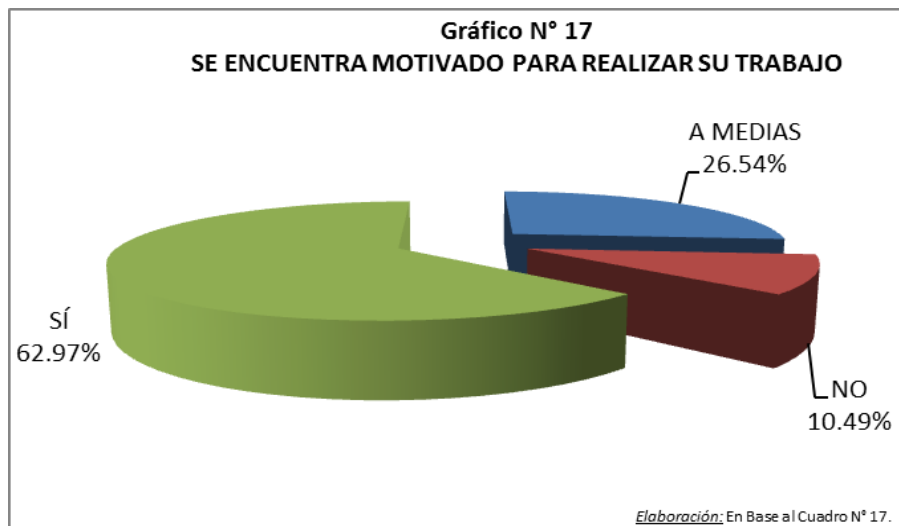
En el Cuadro N° 17 a la pregunta si se encuentran motivados para realizar sus trabajos, el 62.96% de los encuestados dijeron que “Sí”, en tanto que el 26.54% respondió “A Medias”, y el 10.49% dijo que “No”.

**Cuadro N° 17**

**SE ENCUENTRA MOTIVADO PARA REALIZAR SU TRABAJO**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
A MEDIAS	43	26.54%	26.54%
NO	17	10.49%	37.04%
SÍ	102	62.96%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de medición.



En el Cuadro N° 18, cuando se preguntó si considera que la empresa le brinda oportunidades para continuar con su perfeccionamiento profesional, el 46.30% dijo “Sí”; en tanto que el 31.48% “A Veces” y el 22.22% dijo que “No”.

**Cuadro N° 18**

**LA EMPRESA LE BRINDA OPORTUNIDADES PARA CONTINUAR CON SU PERFECCIONAMIENTO PROFESIONAL**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
A VECES	51	31.48%	31.48%
NO	36	22.22%	53.70%
SÍ	75	46.30%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de medición.

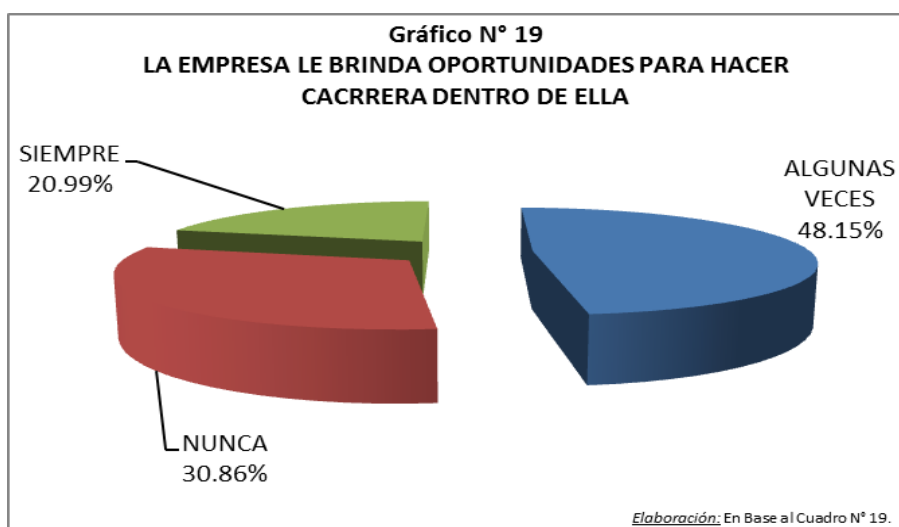


En el Cuadro N° 19 ante la pregunta si la empresa le brinda oportunidades para hacer carrera dentro de ella, el 48.15% respondió “Algunas Veces”, el 30.86% dijo “Nunca” y el 20.99% contestó con un rotundo “Nunca”.

**Cuadro N° 19**  
**LA EMPRESA LE BRINDA OPORTUNIDADES PARA HACER CARRERA DENTRO DE ELLA**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
ALGUNAS VECES	78	48.15%	48.15%
NUNCA	50	30.86%	79.01%
SIEMPRE	34	20.99%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de medición.



Por otro lado, en el Cuadro N° 20 el 41.36% dijo que la empresa “Sí” le brinda oportunidades para crecer profesionalmente, “A Medias” el 32.10% y “No” el 26.54%

**Cuadro N° 20**  
**LA EMPRESA LE BRINDA OPORTUNIDADES PARA CRECER PROFESIONALMENTE**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
A MEDIAS	52	32.10%	32.10%
NO	43	26.54%	58.64%
SÍ	67	41.36%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de medición.



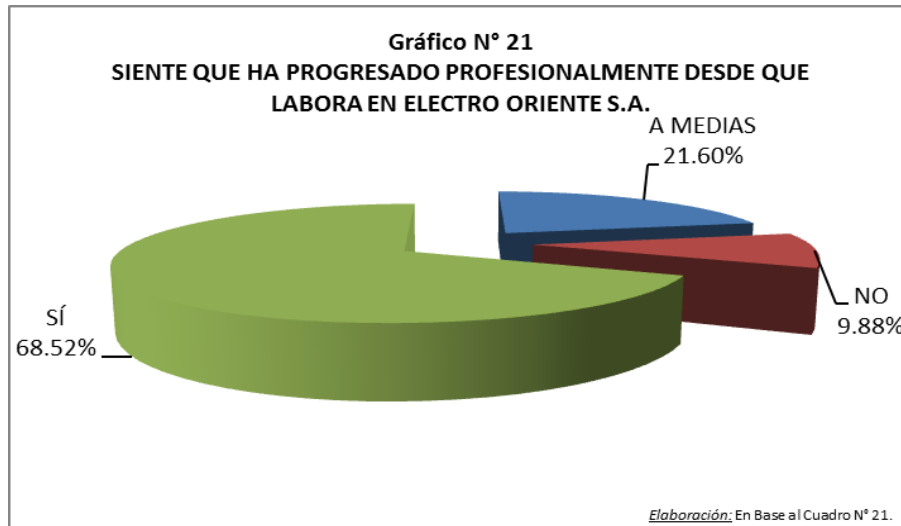
De acuerdo a lo visto en el Cuadro N° 21, el 68.52% dijo que “Sí” siente que ha progresado profesionalmente desde que labora en la empresa. El 21.60% respondió “A Medias” y el 9.88% “No”.

**Cuadro N° 21**  
**SIENTE QUE HA PROGRESADO PROFESIONALMENTE DESDE QUE LABORA EN ELECTRO ORIENTE S.A.**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
A MEDIAS	35	21.60%	21.60%
NO	16	9.88%	31.48%
SÍ	111	68.52%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de medición.



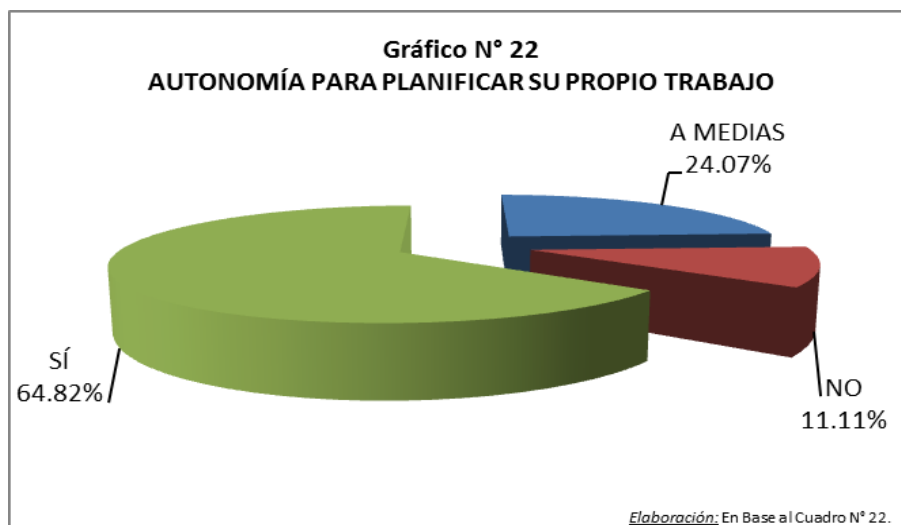


En el Cuadro N° 22 el 64.81% de los encuestados consideran que tienen autonomía para planificar su propio trabajo, en tanto que el 24.07% dijeron “A Medias”. Solo el 11.11% dijo “No”.

**Cuadro N° 22**  
**AUTONOMÍA PARA PLANIFICAR SU PROPIO TRABAJO**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
A MEDIAS	39	24.07%	24.07%
NO	18	11.11%	35.19%
SÍ	105	64.81%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de medición.

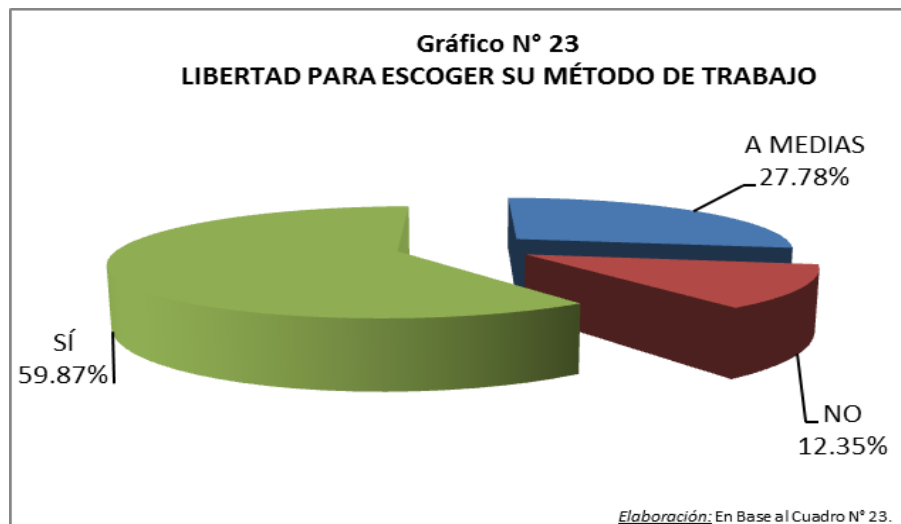


En el Cuadro N° 23 cuando se preguntó si cuentan con libertad para escoger su método de trabajo, el 59.88% dijo que “Sí”, el 27.78% “A Medias” y el 12.35% “No”.

**Cuadro N° 23**  
**LIBERTAD PARA ESCOGER SU MÉTODO DE TRABAJO**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
A MEDIAS	45	27.78%	27.78%
NO	20	12.35%	40.12%
SÍ	97	59.88%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de medición.

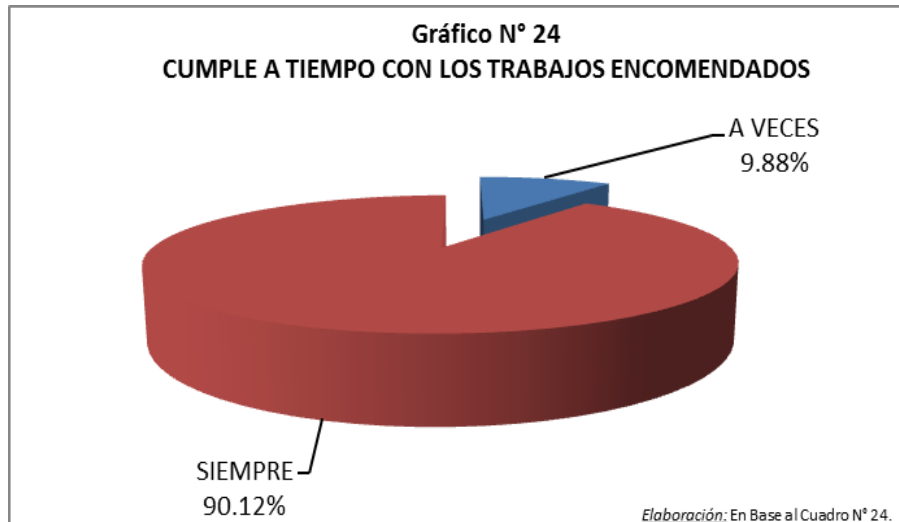


En el Cuadro N° 24 ante la pregunta si cumplen a tiempo con los trabajos encargados, el 90.12% respondió que “Siempre”, y el 9.88% dijo que “A Veces”. Se debe resaltar que no hubo respuesta negativa.

**Cuadro N° 24**  
**CUMPLE A TIEMPO CON LOS TRABAJOS ENCOMENDADOS**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
A VECES	16	9.88%	9.88%
SIEMPRE	146	90.12%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de medición.



En el Cuadro N° 25 se interrogó sobre si las tareas están convenientemente organizadas planificadas, a lo que el 41.98% dijo “A Medias”, el 41.36% respondió que “Sí” y el 16.67% “No”.

**Cuadro N° 25**  
**CONSIDERA QUE LAS TAREAS ESTÁN CONVENIENTEMENTE ORGANIZADAS Y PLANIFICADAS**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
<b>A MEDIAS</b>	68	41.98%	41.98%
<b>NO</b>	27	16.67%	58.64%
<b>SÍ</b>	67	41.36%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de medición.



En el Cuadro N° 26 el 59.88% manifestó que “Sí” le agrada el ambiente físico y el espacio que dispone para realizar su trabajo, el 27.78% dijo “Más o Menos” y el 12.35% dijo “No”.

**Cuadro N° 26**

**LE AGRADA EL AMBIENTE FÍSICO Y EL ESPACIO PARA HACER SU TRABAJO**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
MÁS O MENOS	45	27.78%	27.78%
NO	20	12.35%	40.12%
SÍ	97	59.88%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de medición.



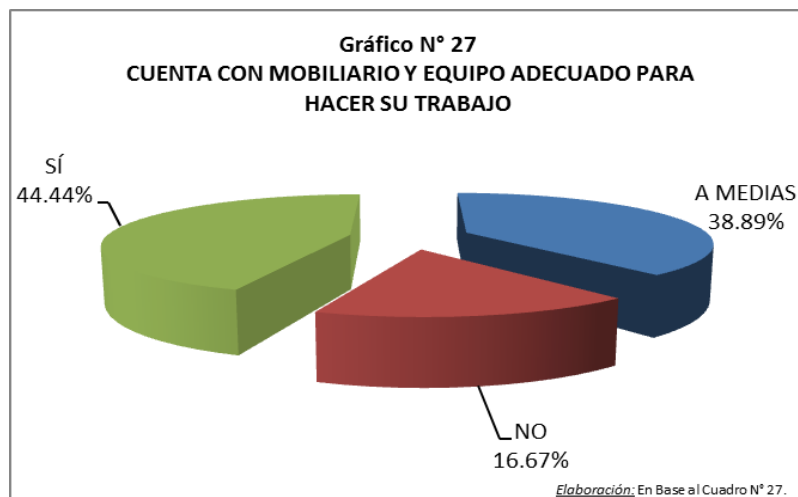
En el Cuadro N° 27 el 44.44% de los encuestados manifestó que “Sí” cuenta con el mobiliario y equipo adecuado para hacer su trabajo, el 38.89% dijo “A Medias” y el 16.67% dijo “No”.

**Cuadro N° 27**

**CUENTA CON MOBILIARIO Y EQUIPO ADECUADO PARA HACER SU TRABAJO**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
A MEDIAS	63	38.89%	38.89%
NO	27	16.67%	55.56%
SÍ	72	44.44%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de medición.

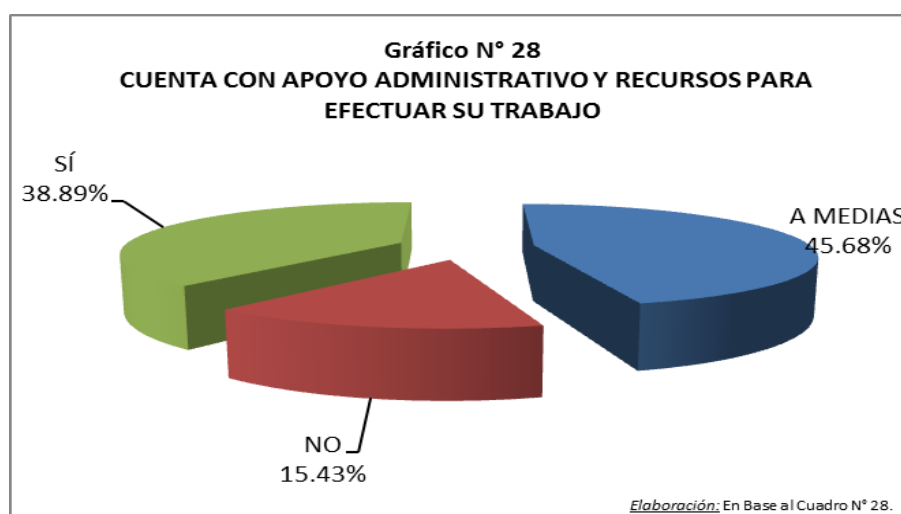


Según lo observado en el Cuadro N° 28, el 45.68% de los encuestados dijeron que cuentan “A Medias” con apoyo administrativo y de recursos para efectuar su trabajo; el 38.89% respondió con “Sí” y el 15.43% con “No”.

**Cuadro N° 28**  
**CUENTA CON APOYO ADMINISTRATIVO Y RECURSOS PARA EFECTUAR SU TRABAJO**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
<b>A MEDIAS</b>	74	45.68%	45.68%
<b>NO</b>	25	15.43%	61.11%
<b>SÍ</b>	63	38.89%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de medición.

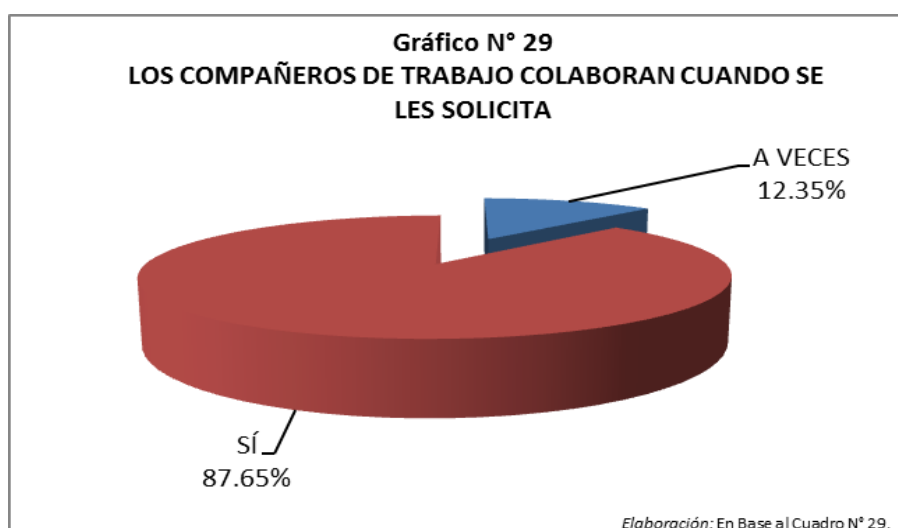


En el Cuadro N° 29 el 87.65% de los encuestados dijeron que los compañeros de trabajo “Sí” colaboran cuando se les solicita, mientras que el 12.35% “No” colabora.

**Cuadro N° 29**  
**LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO COLABORAN CUANDO SE LES SOLICITA**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
A VECES	20	12.35%	12.35%
SÍ	142	87.65%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de medición.

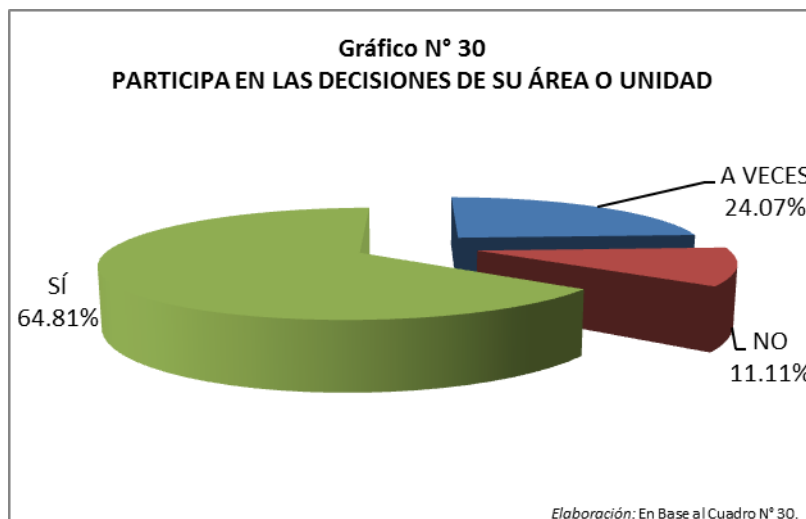


En el Cuadro N° 30 ante la pregunta si el encuestado participa en las decisiones de su área o unidad, el 64.81% dijo que “Sí”, mientras que el 24.07% “A Veces” y el 11.11% “No”.

**Cuadro N° 30**  
**PARTICIPA EN LAS DECISIONES DE SU ÁREA O UNIDAD**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
A VECES	39	24.07%	24.07%
NO	18	11.11%	35.19%
SÍ	105	64.81%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de medición.

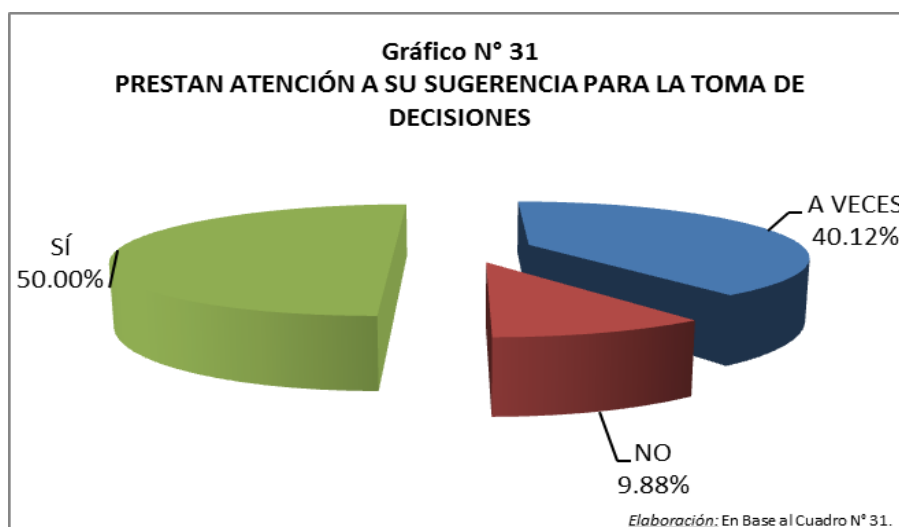


En el Cuadro N° 31, por otro lado el 50.00% de los trabajadores dijo que sus sugerencias “Sí” eran tomadas en cuenta para la toma de decisiones, valga la redundancia; el 40.12% dijo “A Veces” y el 9.88% dijo “No”.

**Cuadro N° 31**  
**PRESTAN ATENCIÓN A SU SUGERENCIA PARA LA TOMA DE DECISIONES**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
A VECES	65	40.12%	40.12%
NO	16	9.88%	50.00%
SÍ	81	50.00%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de medición.

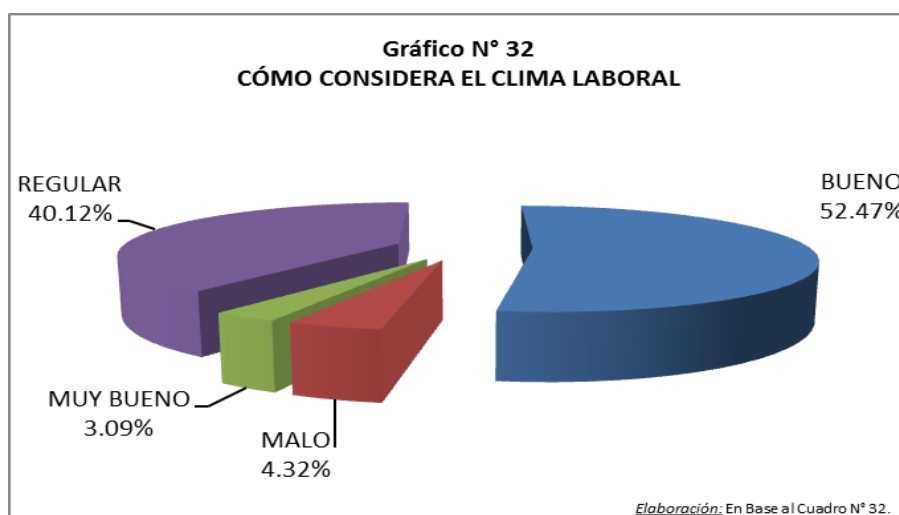


En el Cuadro N° 32 cuando se preguntó a los encuestados cómo consideran el clima laboral en la empresa y el 52.47% respondió “Bueno”, el 4.32% “Malo” y el 3.09% “Muy Bueno”.

**Cuadro N° 32**  
**CÓMO CONSIDERA EL CLIMA LABORAL**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
<b>BUENO</b>	85	52.47%	52.47%
<b>MALO</b>	7	4.32%	56.79%
<b>MUY BUENO</b>	5	3.09%	59.88%
<b>REGULAR</b>	65	40.12%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de medición.



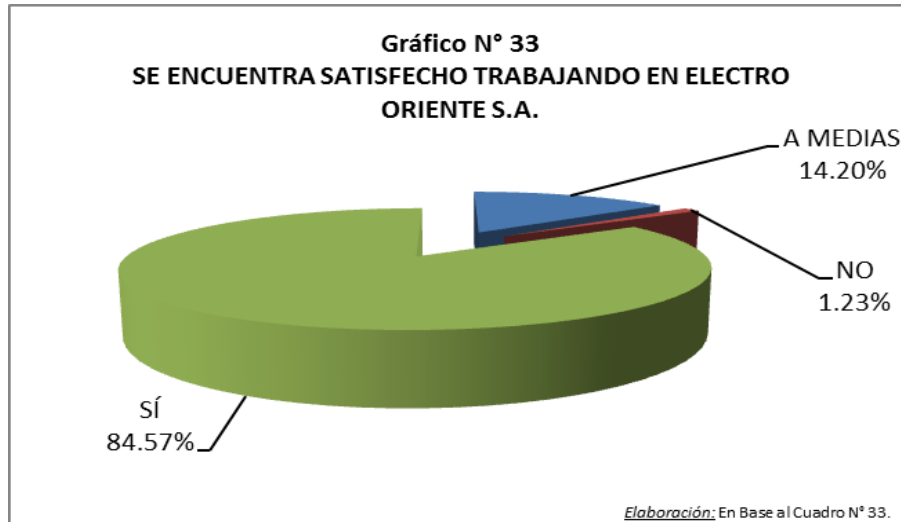
En el Cuadro N° 33 el 84.57% contestó que “Sí” se encuentra satisfecho trabajando en Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos, el 14.20% “A Medias” y 1.25% “No”.

**Cuadro N° 33**  
**SE ENCUENTRA SATISFECHO TRABAJANDO**  
**EN ELECTRO ORIENTE S.A.**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
<b>A MEDIAS</b>	23	14.20%	14.20%
<b>NO</b>	2	1.23%	15.43%
<b>SÍ</b>	137	84.57%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de medición.



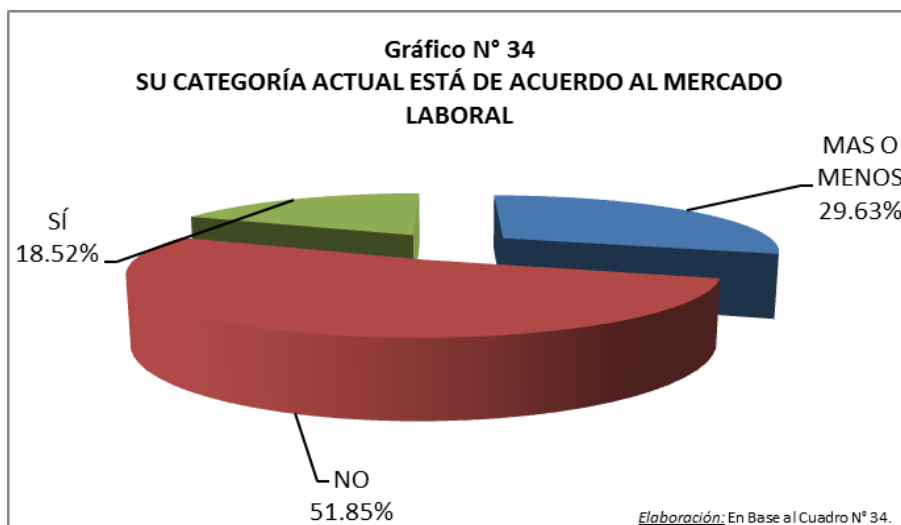


En el Cuadro N° 34, ante la pregunta si la categoría actual de trabajador está de acuerdo al mercado laboral, el 51.85% considera que “No”, 29.63% “Más o Menos” y 18.52% “No”.

**Cuadro N° 34**  
**SU CATEGORÍA ACTUAL ESTÁ DE ACUERDO AL MERCADO LABORAL**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
MAS O MENOS	48	29.63%	29.63%
NO	84	51.85%	81.48%
SÍ	30	18.52%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de medición.

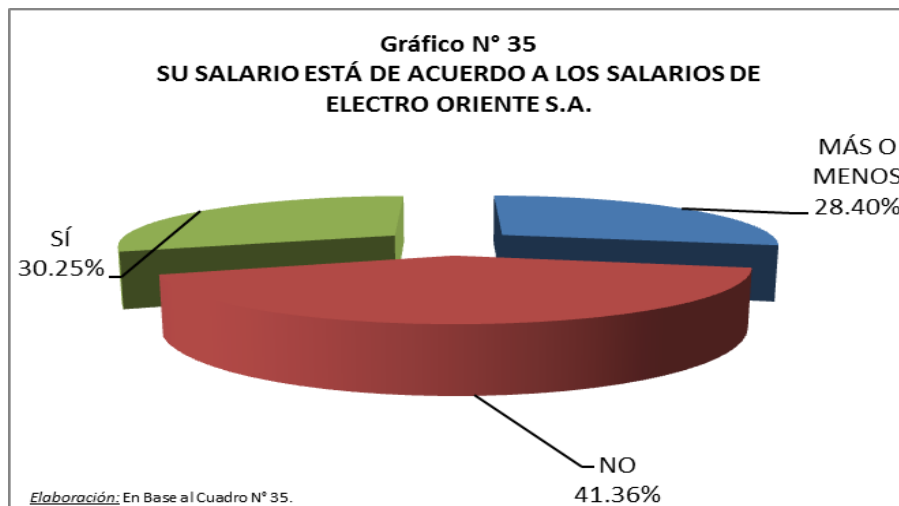


Sin embargo, en el Cuadro N° 35 el 41.36% de los encuestados consideran que su salario “No” está de acuerdo con los salarios de la empresa, el 30.25% dijo “Sí” y el 28.40% “Más o Menos”.

**Cuadro N° 35**  
**SU SALARIO ESTÁ DE ACUERDO A LOS SALARIOS**  
**DE ELECTRO ORIENTE S.A.**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
MÁS O MENOS	46	28.40%	28.40%
NO	67	41.36%	69.75%
SÍ	49	30.25%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de medición.

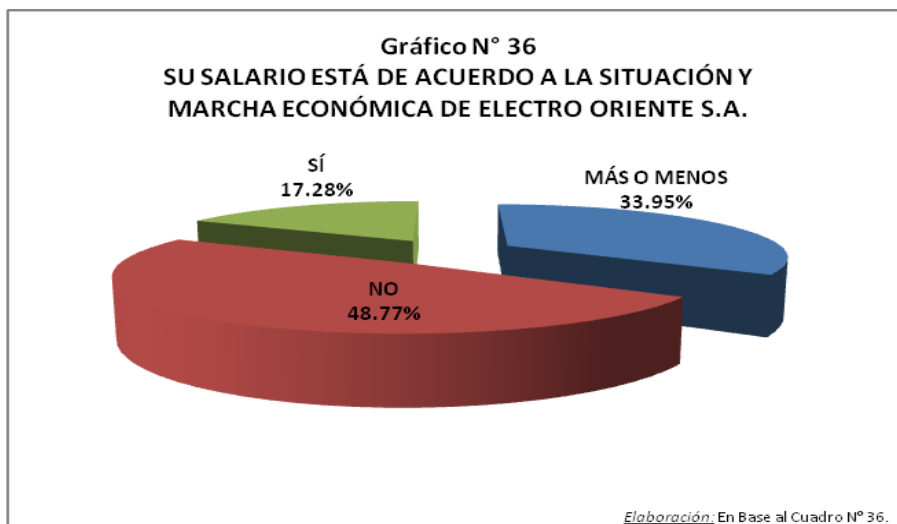


En el Cuadro N° 36 el 48.77% de los trabajadores consideran que su salario “No” está de acuerdo con la situación y la marcha económica de la empresa, el 33.95% “Más o Menos” y “Sí” el 17.28%.

**Cuadro N° 36**  
**SU SALARIO ESTÁ DE ACUERDO A LA SITUACIÓN Y MARCHA**  
**ECONÓMICA DE ELECTRO ORIENTE S.A.**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
MÁS O MENOS	55	33.95%	33.95%
NO	79	48.77%	82.72%
SÍ	28	17.28%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de medición.



En el Cuadro N° 37 cuando se les preguntó a los trabajadores si se encuentran satisfechos con la remuneración que perciben, el 62.35% dijo estar “Medianamente Satisfecho”, el 27.16% “Insatisfecho” y solo el 10.49% “Satisfecho”.

**Cuadro N° 37**  
**SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN QUE PERCIBE POR EL TRABAJO REALIZADO**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	44	27.16%	27.16%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	101	62.35%	89.51%
SATISFECHO	17	10.49%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de medición.

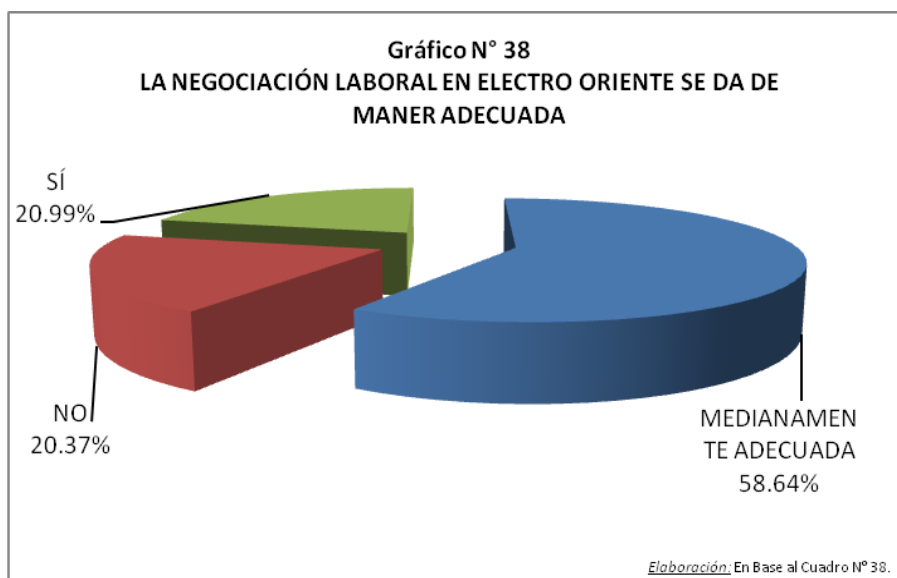


En el Cuadro N° 38 se puede observar que el 58.64% de los encuestados calificaron de “Medianamente Adecuada” la negociación laboral en la empresa, porcentaje que equivale a 95 trabajadores. Por otro lado, el 20.99% respondió que “Sí” consideran adecuada la negociación, mientras que el 20.37% dijeron que “No”, considerando que se hubiera podido llevar adelante un mejor proceso,

**Cuadro N° 38**  
**LA NEGOCIACIÓN LABORAL EN ELECTRO ORIENTE**  
**SE DA DE MANERA ADECUADA**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
MEDIANAMENTE ADECUADA	95	58.64%	58.64%
NO	33	20.37%	79.01%
SÍ	34	20.99%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de medición.



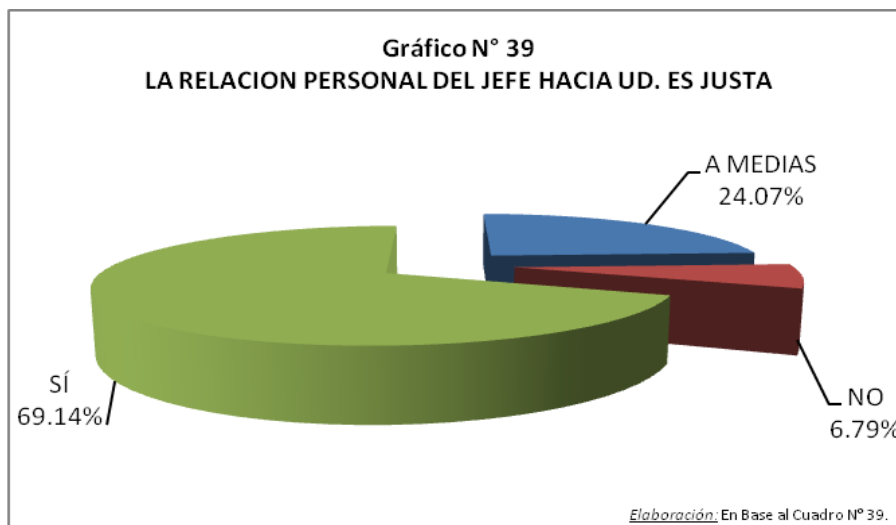
En el Cuadro N° 39, se observa que el 69.14% de los encuestados consideran que la relación personal del jefe hacia los subordinados “Sí” es justa. El 24.07% respondió “A Medias” y el 6.79% dijo que “No”.

**Cuadro N° 39**

**LA RELACIÓN PERSONAL DEL JEFE HACIA UD. ES JUSTA**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
A MEDIAS	39	24.07%	24.07%
NO	11	6.79%	30.86%
SÍ	112	69.14%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de medición.



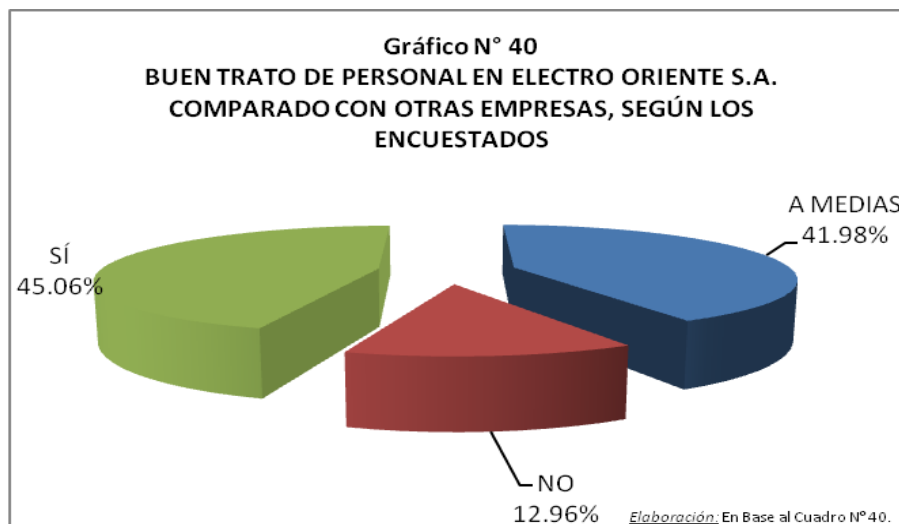
En el Cuadro N° 40 el 45.06% de los encuestados considera que la empresa “Sí” trata bien a su personal en comparación con otras empresas, mientras que el 41.98% dijo “A Medias” y el 12.96% “No”.

**Cuadro N° 40**

**BUEN TRATO DE PERSONAL EN ELECTRO ORIENTE S.A. COMPARADO CON OTRAS EMPRESAS, SEGÚN LOS ENCUESTADOS**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
A MEDIAS	68	41.98%	41.98%
NO	21	12.96%	54.94%
SÍ	73	45.06%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de medición.

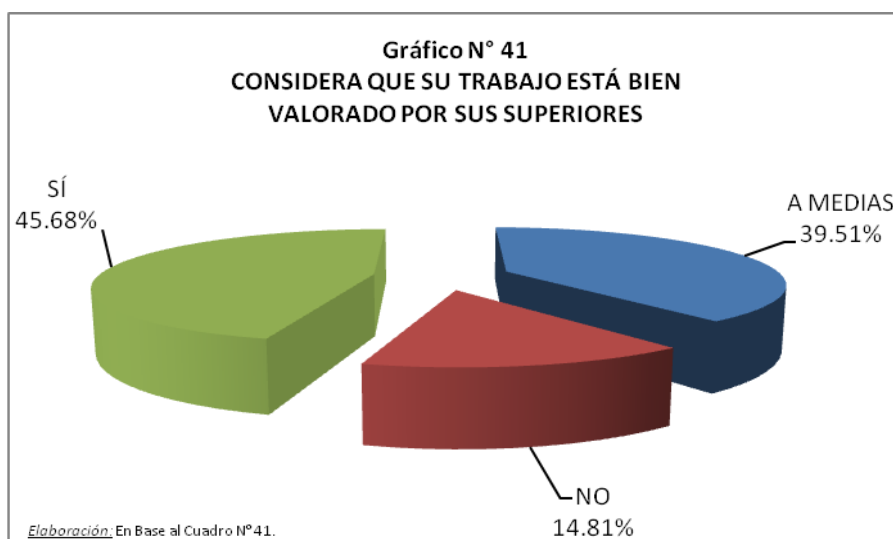


En el Cuadro N° 41 el 45.68% considera que su trabajo está bien valorado por sus superiores, en tanto que el 39.51% considera “A Medias”, y el 14.81% dijo “No”.

**Cuadro N° 41**  
**CONSIDERA QUE SU TRABAJO ESTÁ BIEN**  
**VALORADO POR SUS SUPERIORES**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
A MEDIAS	64	39.51%	39.51%
NO	24	14.81%	54.32%
SÍ	74	45.68%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de medición.



## 4.2. ANÁLISIS BIVARIADO.

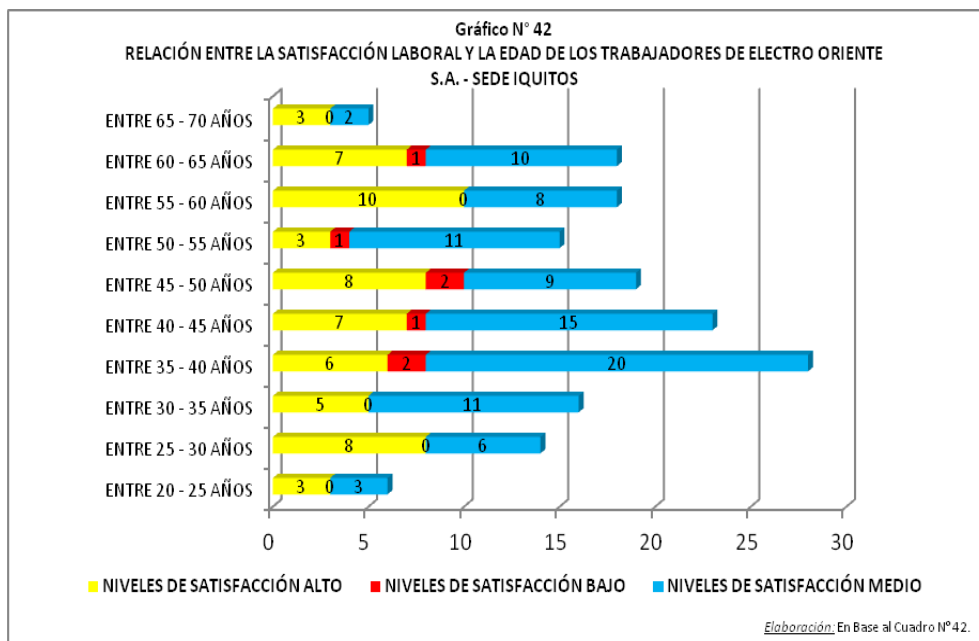
En esta parte de la investigación se procede a mostrar los resultados del análisis bivariado, relacionando la Variable Dependiente (Y) “Satisfacción Laboral de los Trabajadores de Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos”, con las Variables Independientes identificadas como: X<sub>1</sub>: Factores Intrínsecos; X<sub>2</sub>: Factores Extrínsecos; buscando respuesta a los objetivos e hipótesis y ver la significancia estadística entre ellas.

En el Cuadro N° 42, se muestra la relación entre la satisfacción laboral y la edad de los trabajadores de Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos, notándose que el mayor valor corresponde a aquellos trabajadores que tienen un nivel de satisfacción “Medio” y su edad fluctúa “Entre 35 – 40 Años”

**Cuadro N° 42**  
**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA EDAD DE LOS TRABAJADORES DE ELECTRO ORIENTE S.A. - SEDE IQUITOS**

EDAD	NIVEL DE SATISFACCIÓN			
	ALTO	BAJO	MEDIO	TOTAL
ENTRE 20 - 25 AÑOS	3	0	3	6
Filas %	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
Columnas %	5.00%	0.00%	3.16%	3.70%
ENTRE 25 - 30 AÑOS	8	0	6	14
Filas %	57.14%	0.00%	42.86%	100.00%
Columnas %	13.33%	0.00%	6.32%	8.64%
ENTRE 30 - 35 AÑOS	5	0	11	16
Filas %	31.25%	0.00%	68.75%	100.00%
Columnas %	8.33%	0.00%	11.58%	9.88%
ENTRE 35 - 40 AÑOS	6	2	20	28
Filas %	21.43%	7.14%	71.43%	100.00%
Columnas %	10.00%	28.57%	21.05%	17.28%
ENTRE 40 - 45 AÑOS	7	1	15	23
Filas %	30.43%	4.35%	65.22%	100.00%
Columnas %	11.67%	14.29%	15.79%	14.20%
ENTRE 45 - 50 AÑOS	8	2	9	19
Filas %	42.11%	10.53%	47.37%	100.00%
Columnas %	13.33%	28.57%	9.47%	11.73%
ENTRE 50 - 55 AÑOS	3	1	11	15
Filas %	20.00%	6.67%	73.33%	100.00%
Columnas %	5.00%	14.29%	11.58%	9.26%
ENTRE 55 - 60 AÑOS	10	0	8	18
Filas %	55.56%	0.00%	44.44%	100.00%
Columnas %	16.67%	0.00%	8.42%	11.11%
ENTRE 60 - 65 AÑOS	7	1	10	18
Filas %	38.89%	5.56%	55.56%	100.00%
Columnas %	11.67%	14.29%	10.53%	11.11%
ENTRE 65 - 70 AÑOS	3	0	2	5
Filas %	60.00%	0.00%	40.00%	100.00%
Columnas %	5.00%	0.00%	2.11%	3.09%
TOTAL	60	7	95	162
Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%
Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de medición.



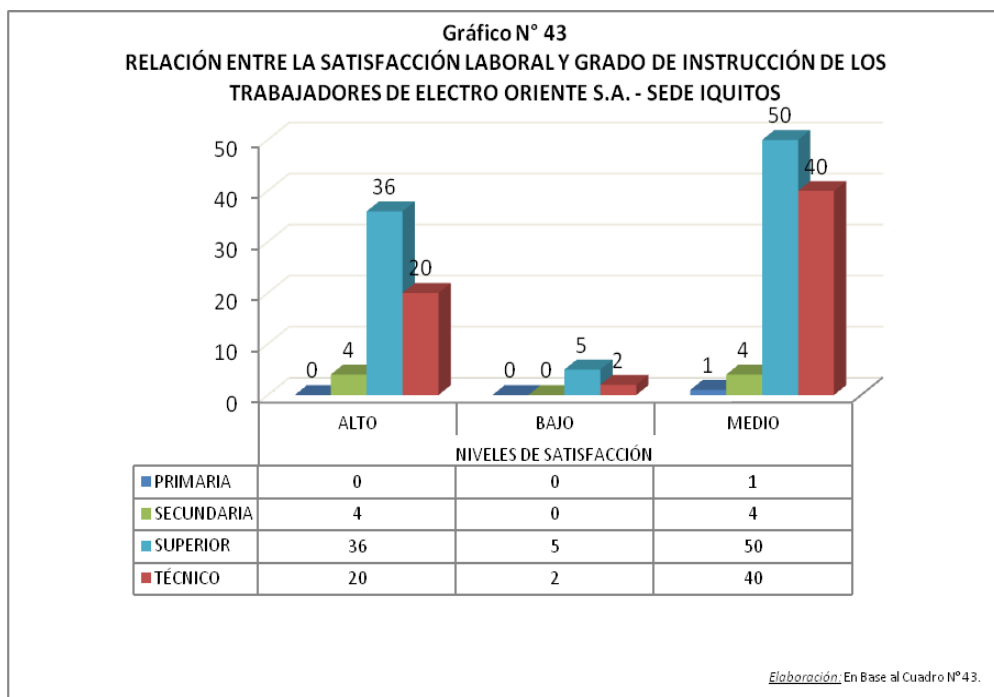
En el Cuadro N° 43 se muestra la relación entre la satisfacción laboral y el grado de instrucción de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos, destacando la moda estadística en aquellos cuyo nivel de satisfacción laboral es “Medio” y cuentan con grado de instrucción “Superior”, alcanzando la cifra de 50 trabajadores.

**Cuadro N° 43**  
**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS**  
**TRABAJADORES DE ELECTRO ORIENTE S.A. - SEDE IQUITOS**

GRADO DE INSTRUCCIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN			TOTAL
	ALTO	BAJO	MEDIO	
<b>PRIMARIA</b>	0	0	1	1
Filas %	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%
Columnas %	0.00%	0.00%	1.05%	0.62%
<b>SECUNDARIA</b>	4	0	4	8
Filas %	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
Columnas %	6.67%	0.00%	4.21%	4.94%
<b>SUPERIOR</b>	36	5	50	91
Filas %	39.56%	5.49%	54.95%	100.00%
Columnas %	60.00%	71.43%	52.63%	56.17%
<b>TÉCNICO</b>	20	2	40	62
Filas %	32.26%	3.23%	64.52%	100.00%
Columnas %	33.33%	28.57%	42.11%	38.27%
<b>TOTAL</b>	60	7	95	162
Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%
Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de medición.



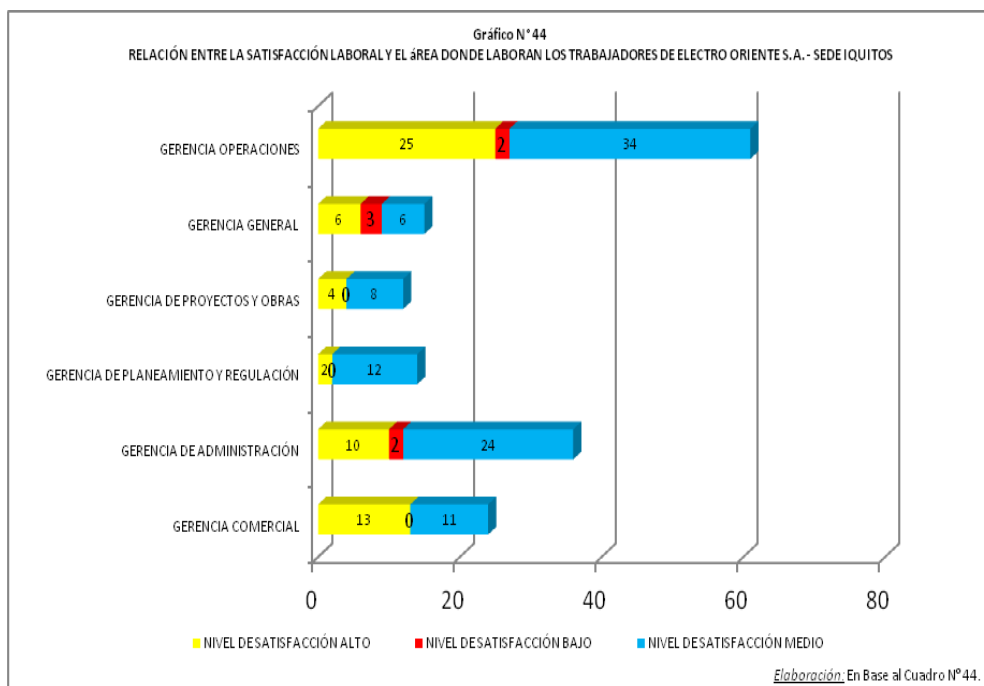


En el Cuadro N° 44 la relación entre la satisfacción laboral y el área donde labora, resalta la mayor concentración en aquellos que manifiestan tener satisfacción laboral “Media” y laboran en la “Gerencia de Operaciones”, con 34 colaboradores.

**Cuadro N° 44**  
**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL ÁREA DONDE LABORAN LOS TRABAJADORES DE ELECTRO ORIENTE S.A. - SEDE IQUITOS**

AREA	NIVEL DE SATISFACCIÓN			
	ALTO	BAJO	MEDIO	TOTAL
<b>GERENCIA COMERCIAL</b>	13	0	11	24
Filas %	54.17%	0.00%	45.83%	100.00%
Columnas %	21.67%	0.00%	11.58%	14.81%
<b>GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN</b>	10	2	24	36
Filas %	27.78%	5.56%	66.67%	100.00%
Columnas %	16.67%	28.57%	25.26%	22.22%
<b>GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y REGULACIÓN</b>	2	0	12	14
Filas %	14.29%	0.00%	85.71%	100.00%
Columnas %	3.33%	0.00%	12.63%	8.64%
<b>GERENCIA DE PROYECTOS Y OBRAS</b>	4	0	8	12
Filas %	33.33%	0.00%	66.67%	100.00%
Columnas %	6.67%	0.00%	8.42%	7.41%
<b>GERENCIA GENERAL</b>	6	3	6	15
Filas %	40.00%	20.00%	40.00%	100.00%
Columnas %	10.00%	42.86%	6.32%	9.26%
<b>GERENCIA OPERACIONES</b>	25	2	34	61
Filas %	40.98%	3.28%	55.74%	100.00%
Columnas %	41.67%	28.57%	35.79%	37.65%
<b>TOTAL</b>	60	7	95	162
Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%
Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de medición.

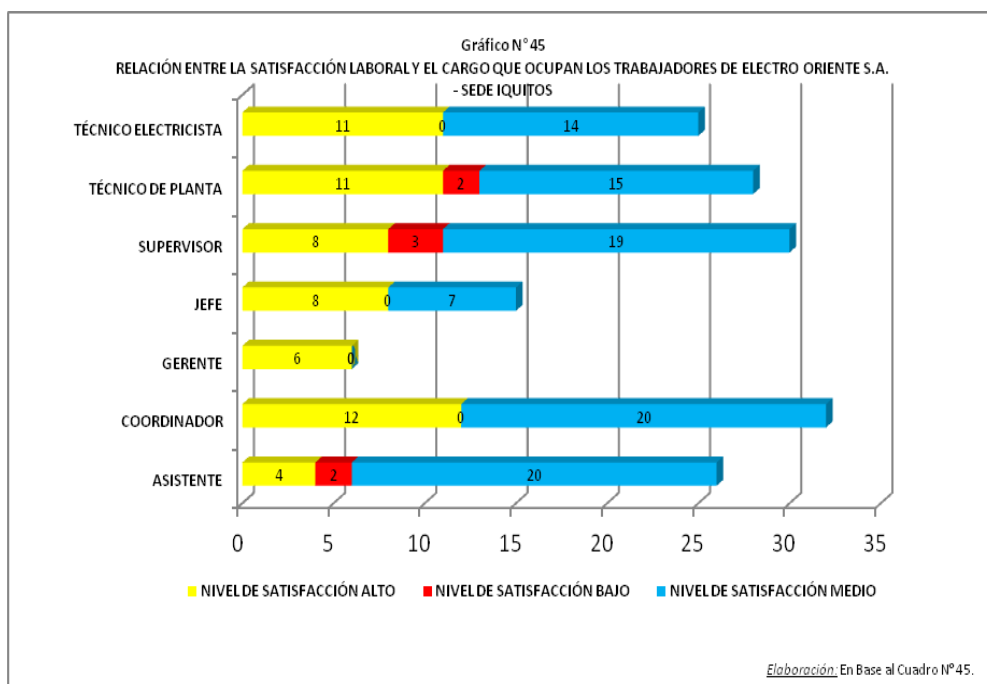


De acuerdo a lo observado en el Cuadro N° 45, la moda estadística se da en aquellos trabajadores que manifiestan tener un nivel de satisfacción “Medio” y ocupan el cargo de “Coordinador”, significando 20 trabajadores.

**Cuadro N° 45**  
RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL CARGO QUE OCUPAN LOS TRABAJADORES DE ELECTRO ORIENTE S.A. - SEDE IQUITOS

CARGO	NIVEL DE SATISFACCIÓN			
	ALTO	BAJO	MEDIO	TOTAL
<b>ASISTENTE</b>	4	2	20	26
Filas %	15.38%	7.69%	76.92%	100.00%
Columnas %	6.67%	28.57%	21.05%	16.05%
<b>COORDINADOR</b>	12	0	20	32
Filas %	37.50%	0.00%	62.50%	100.00%
Columnas %	20.00%	0.00%	21.05%	19.75%
<b>GERENTE</b>	6	0	0	6
Filas %	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Columnas %	10.00%	0.00%	0.00%	3.70%
<b>JEFE</b>	8	0	7	15
Filas %	53.33%	0.00%	46.67%	100.00%
Columnas %	13.33%	0.00%	7.37%	9.26%
<b>SUPERVISOR</b>	8	3	19	30
Filas %	26.67%	10.00%	63.33%	100.00%
Columnas %	13.33%	42.86%	20.00%	18.52%
<b>TÉCNICO DE PLANTA</b>	11	2	15	28
Filas %	39.29%	7.14%	53.57%	100.00%
Columnas %	18.33%	28.57%	15.79%	17.28%
<b>TÉCNICO ELECTRICISTA</b>	11	0	14	25
Filas %	44.00%	0.00%	56.00%	100.00%
Columnas %	18.33%	0.00%	14.74%	15.43%
<b>TOTAL</b>	60	7	95	162
Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%
Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de medición.

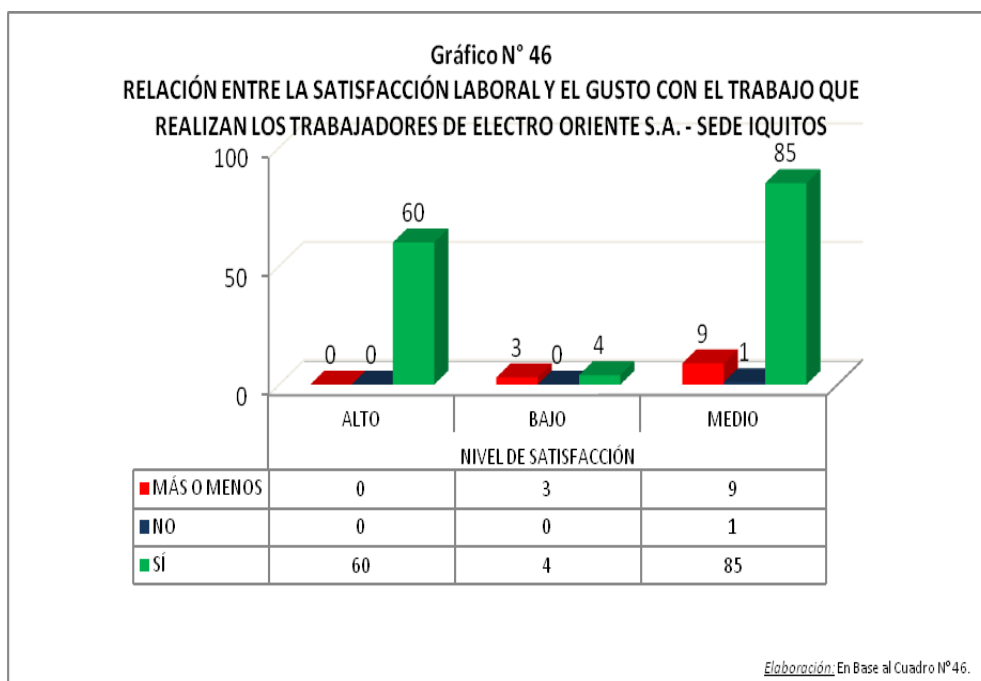


En el Cuadro N° 46 se puede ver la relación entre el nivel de satisfacción y el gusto con el trabajo que realizan los trabajadores de la empresa, denotando el mayor valor en aquellos que manifiestan tener un nivel de satisfacción “Medio” y “Sí” se sienten a gusto con el trabajo que realizan, representando a 85 colaboradores.

**Cuadro N° 46**  
**RELACION ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL GUSTO CON EL TRABAJO QUE REALIZAN LOS TRABAJADORES DE ELECTRO ORIENTE S.A. - SEDE IQUITOS**

GUSTO CON EL TRABAJO QUE REALIZAN	NIVEL DE SATISFACCIÓN			
	ALTO	BAJO	MEDIO	TOTAL
<b>MÁS O MENOS</b>	0	3	9	12
Filas %	0.00%	25.00%	75.00%	100.00%
Columnas %	0.00%	42.86%	9.47%	7.41%
<b>NO</b>	0	0	1	1
Filas %	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%
Columnas %	0.00%	0.00%	1.05%	0.62%
<b>SÍ</b>	60	4	85	149
Filas %	40.27%	2.68%	57.05%	100.00%
Columnas %	100.00%	57.14%	89.47%	91.98%
<b>TOTAL</b>	60	7	95	162
Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%
Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de medición.

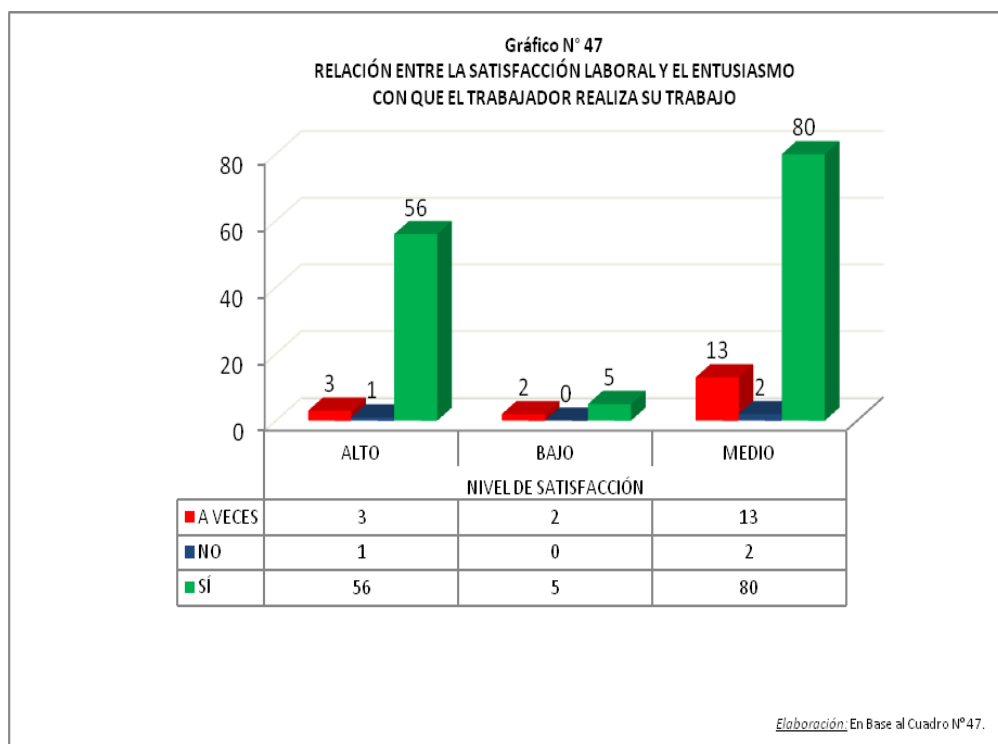


En el Cuadro N° 47, se puede ver la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el entusiasmo con que el trabajador realiza su trabajo, destaca el valor de 80 trabajadores que dijeron tener un nivel de satisfacción “Medio” y “Sí” sienten entusiasmo, cantidad que representa el 49.83% del número total de trabajadores.

**Cuadro N° 47**  
**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL ENTUSIASMO CON QUE EL TRABAJADOR REALIZA SU TRABAJO**

ENTUSIASMO DEL TRABAJADOR	NIVEL DE SATISFACCIÓN			
	ALTO	BAJO	MEDIO	TOTAL
<b>A VECES</b>	3	2	13	18
Filas %	16.67%	11.11%	72.22%	100.00%
Columnas %	5.00%	28.57%	13.68%	11.11%
<b>NO</b>	1	0	2	3
Filas %	33.33%	0.00%	66.67%	100.00%
Columnas %	1.67%	0.00%	2.11%	1.85%
<b>SÍ</b>	56	5	80	141
Filas %	39.72%	3.55%	56.74%	100.00%
Columnas %	93.33%	71.43%	84.21%	87.04%
<b>TOTAL</b>	60	7	95	162
Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%
Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente: Instrumento de medición.*

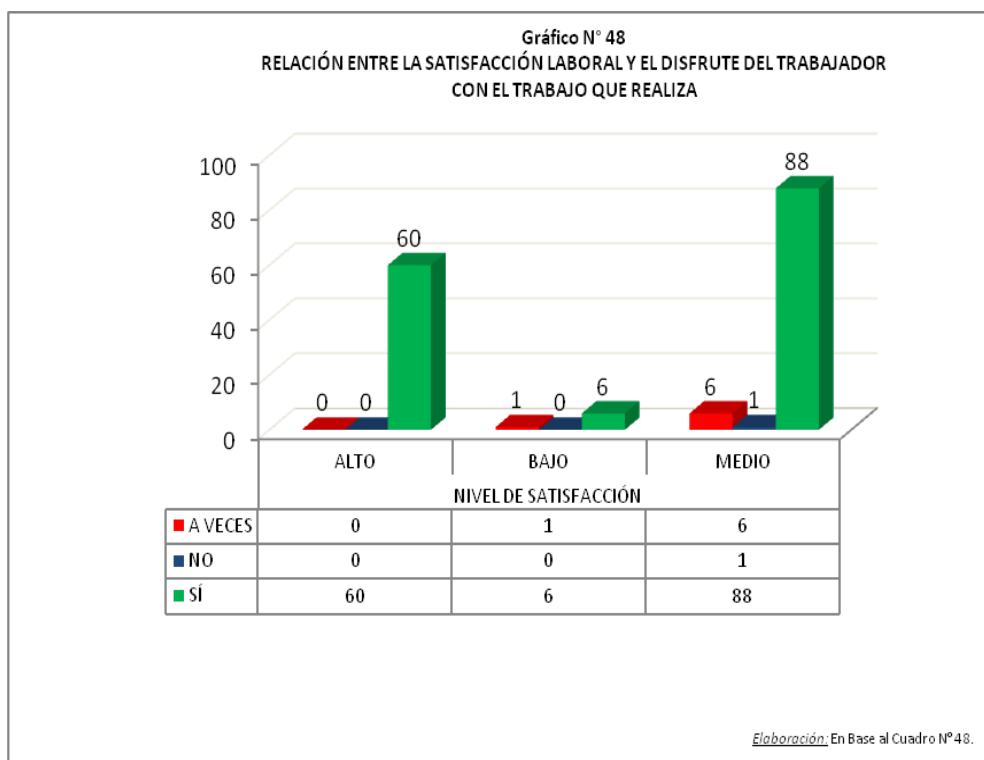


En el Cuadro N° 48, se puede ver la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el disfrute del trabajador con el trabajo que realiza, registrándose el mayor valor en aquellos que manifiestan tener un nivel de satisfacción laboral “Medio” y “Sí” disfrutaron del trabajo que realizan, siendo 88 colaboradores de Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos que se encuentran en esta situación,

**Cuadro N° 48**  
**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL DISFRUTE DEL TRABAJADOR CON EL TRABAJO QUE REALIZA**

DISFRUTE DEL TRABAJADOR	NIVEL DE SATISFACCIÓN			
	ALTO	BAJO	MEDIO	TOTAL
<b>A VECES</b>	0	1	6	7
Filas %	0.00%	14.29%	85.71%	100.00%
Columnas %	0.00%	14.29%	6.32%	4.32%
<b>NO</b>	0	0	1	1
Filas %	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%
Columnas %	0.00%	0.00%	1.05%	0.62%
<b>SÍ</b>	60	6	88	154
Filas %	38.96%	3.90%	57.14%	100.00%
Columnas %	100.00%	85.71%	92.63%	95.06%
<b>TOTAL</b>	60	7	95	162
Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%
Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de medición.

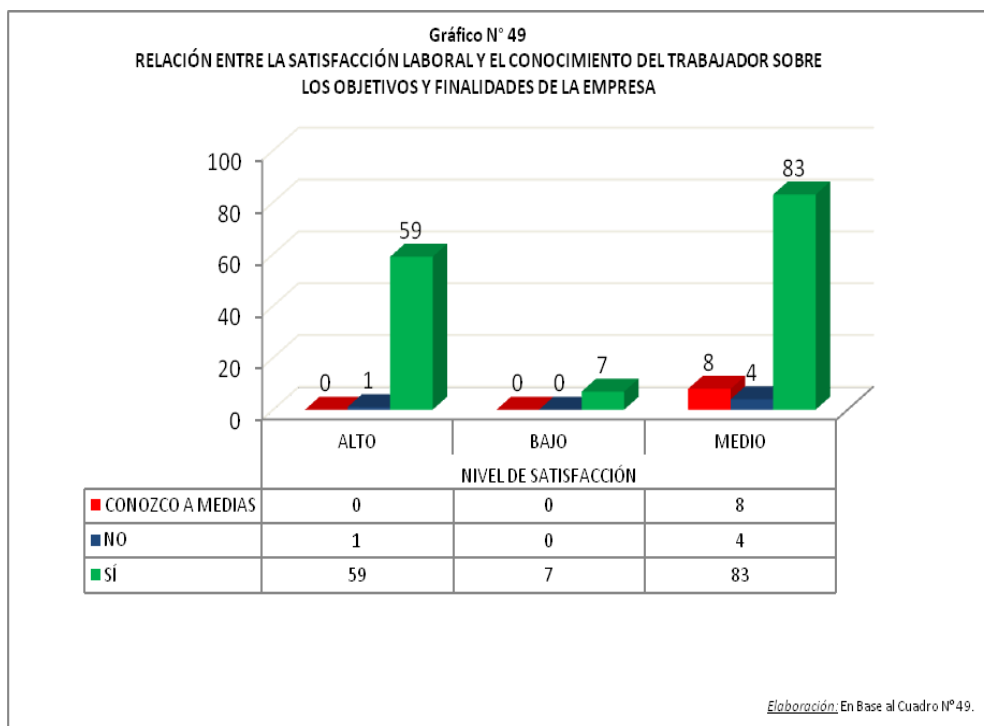


Por otro lado, la moda estadística corresponde a los trabajadores que tienen un nivel de satisfacción laboral “Medio”, y que “Sí” conocen los objetivos y finalidades de la empresa, constituido por 83 trabajadores de un total de 162.

**Cuadro N° 49**  
**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL CONOCIMIENTO DEL TRABAJADOR SOBRE LOS OBJETIVOS Y FINALIDADES DE LA EMPRESA**

CONOCIMIENTO DEL TRABAJADOR	NIVEL DE SATISFACCIÓN			
	ALTO	BAJO	MEDIO	TOTAL
<b>CONOZCO A MEDIAS</b>	0	0	8	8
Filas %	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%
Columnas %	0.00%	0.00%	8.42%	4.94%
<b>NO</b>	1	0	4	5
Filas %	20.00%	0.00%	80.00%	100.00%
Columnas %	1.67%	0.00%	4.21%	3.09%
<b>SÍ</b>	59	7	83	149
Filas %	39.60%	4.70%	55.70%	100.00%
Columnas %	98.33%	100.00%	87.37%	91.98%
<b>TOTAL</b>	60	7	95	162
Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%
Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de medición.

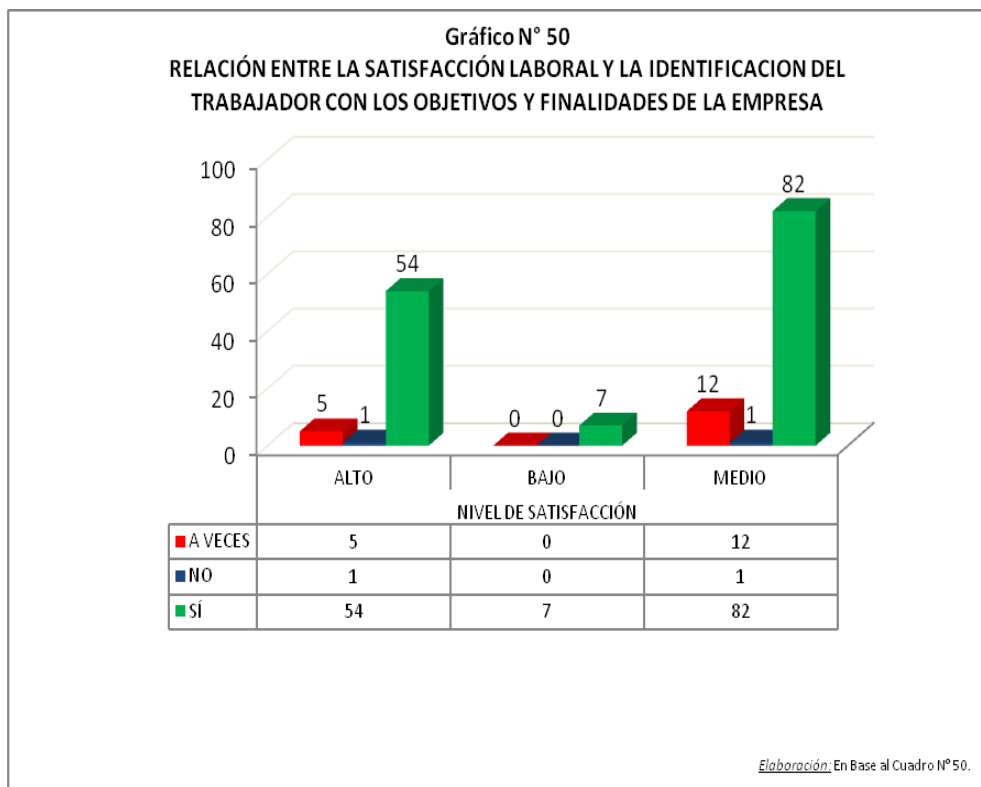


En el Cuadro N° 50, se puede observar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y la identificación del trabajador con los objetivos y finalidades de la empresa, correspondiendo el mayor valor a aquellos que manifiestan tener un nivel de satisfacción “Medio” y que “Sí” se identifican con los objetivos y finalidades.

**Cuadro N° 50**  
**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA IDENTIFICACIÓN DEL**  
**TRABAJADOR CON LOS OBJETIVOS Y FINALIDADES DE LA EMPRESA**

IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJADOR	NIVEL DE SATISFACCIÓN			
	ALTO	BAJO	MEDIO	TOTAL
<b>A VECES</b>	5	0	12	17
Filas %	29.41%	0.00%	70.59%	100.00%
Columnas %	8.33%	0.00%	12.63%	10.49%
<b>NO</b>	1	0	1	2
Filas %	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
Columnas %	1.67%	0.00%	1.05%	1.23%
<b>SÍ</b>	54	7	82	143
Filas %	37.76%	4.90%	57.34%	100.00%
Columnas %	90.00%	100.00%	86.32%	88.27%
<b>TOTAL</b>	60	7	95	162
Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%
Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de medición.



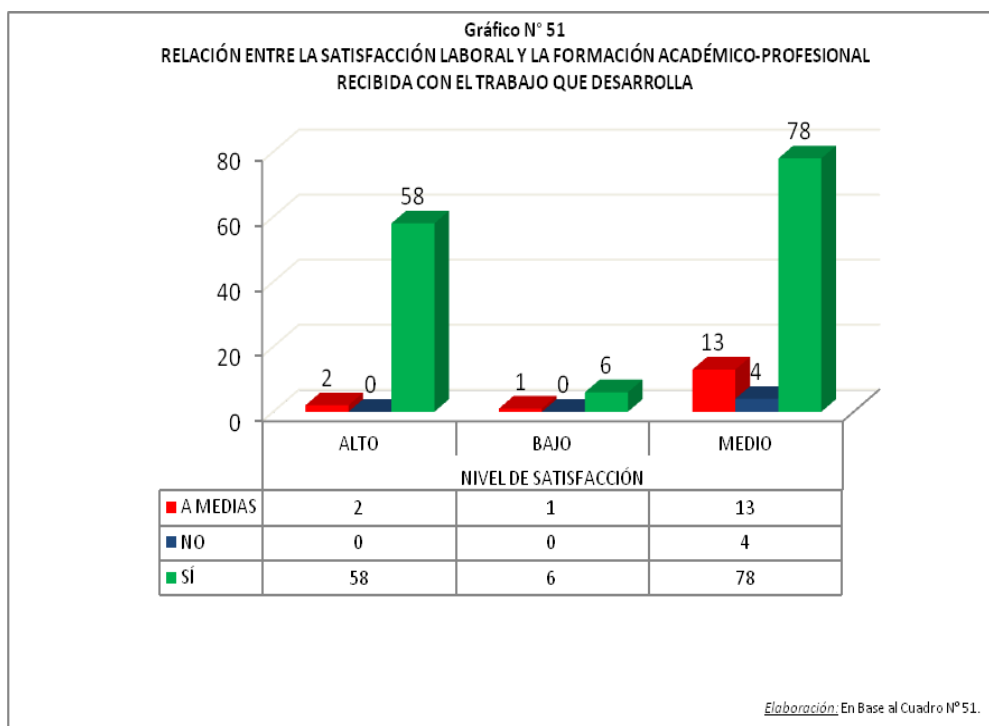
En el Cuadro N° 51 son 78 los trabajadores que manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral “Medio”, y que consideran que la formación académico – profesional recibida se relaciona con el trabajo que desarrollan. Esta cifra es el mayor valor.

**Cuadro N° 51**  
**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA FORMACIÓN ACADÉMICO - PROFESIONAL RECIBIDA CON EL TRABAJO QUE DESARROLLA**

RELACIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN			
	ALTO	BAJO	MEDIO	TOTAL
<b>A MEDIAS</b>	2	1	13	16
Filas %	12.50%	6.25%	81.25%	100.00%
Columnas %	3.33%	14.29%	13.68%	9.88%
<b>NO</b>	0	0	4	4
Filas %	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%
Columnas %	0.00%	0.00%	4.21%	2.47%
<b>SÍ</b>	58	6	78	142
Filas %	40.85%	4.23%	54.93%	100.00%
Columnas %	96.67%	85.71%	82.11%	87.65%
<b>TOTAL</b>	60	7	95	162
Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%
Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de medición.





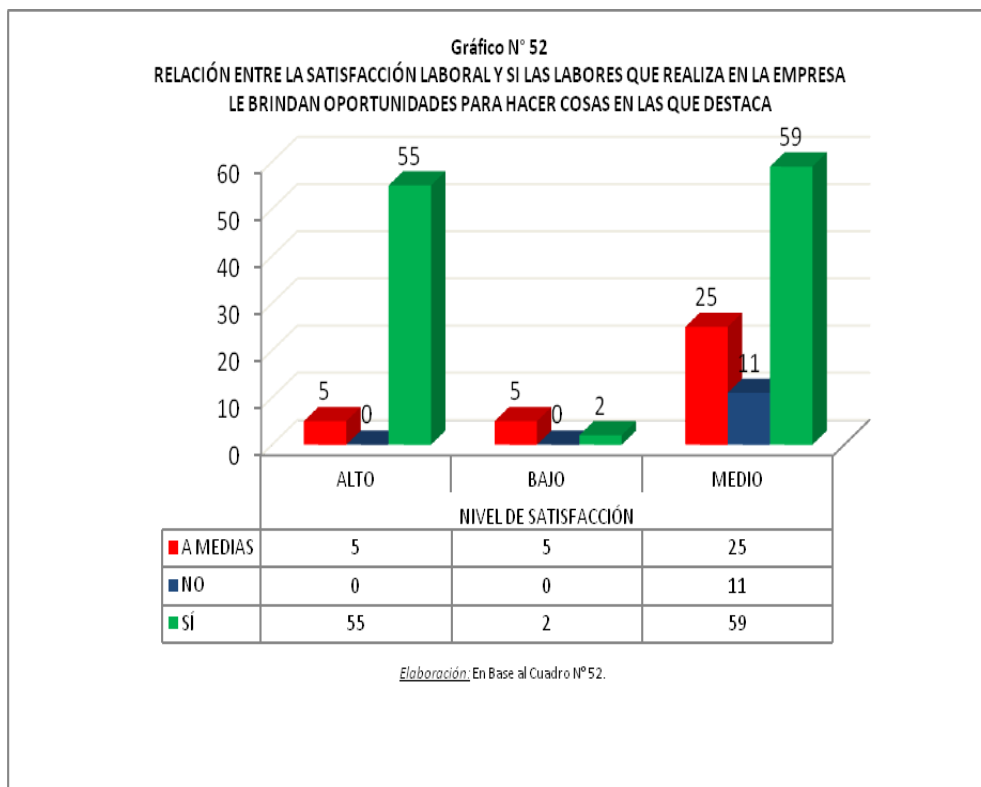
En el Cuadro N° 52, se puede ver que la moda estadística identifica a aquellos trabajadores que consideran tener un nivel de satisfacción laboral “Medio”, y que la empresa le brinda oportunidades para hacer cosas en la que destaca, logrando concentrar a 59 trabajadores.

**Cuadro N° 52**

**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SI LAS LABORES QUE REALIZA EN LA EMPRESA LE BRINDAN OPORTUNIDADES PARA HACER COSAS EN LAS QUE DESTACA**

OPORTUNIDADES PARA HACER COSAS EN LA QUE DESTACA	NIVEL DE SATISFACCIÓN			
	ALTO	BAJO	MEDIO	TOTAL
<b>A MEDIAS</b>	5	5	25	35
Filas %	14.29%	14.29%	71.43%	100.00%
Columnas %	8.33%	71.43%	26.32%	21.60%
<b>NO</b>	0	0	11	11
Filas %	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%
Columnas %	0.00%	0.00%	11.58%	6.79%
<b>SÍ</b>	55	2	59	116
Filas %	47.41%	1.72%	50.86%	100.00%
Columnas %	91.67%	28.57%	62.11%	71.60%
<b>TOTAL</b>	60	7	95	162
Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%
Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de medición.



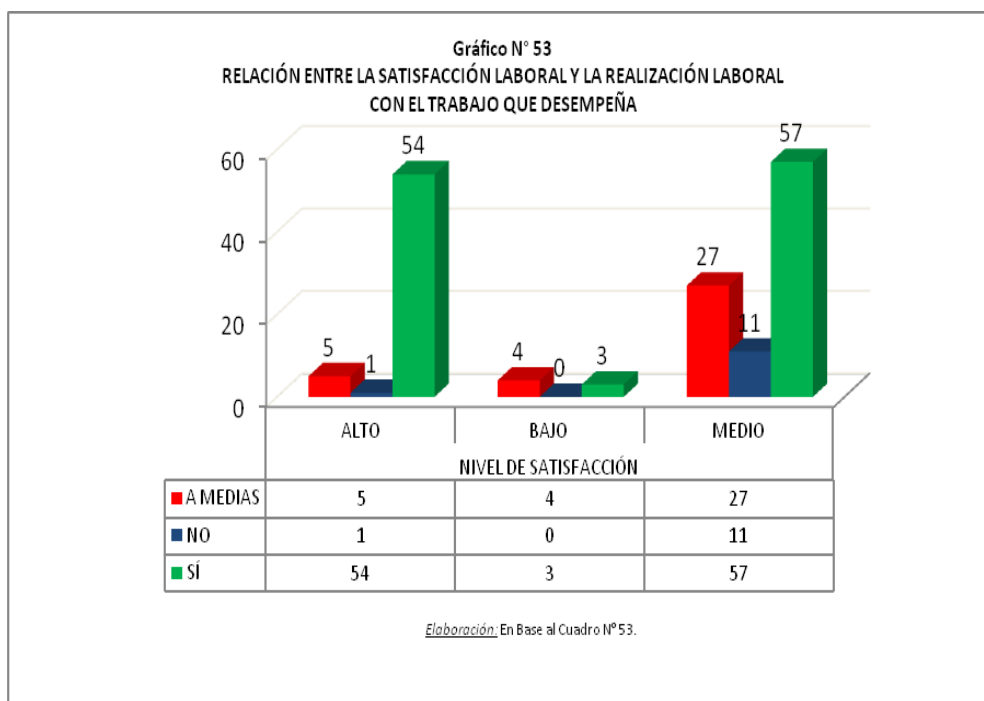
En el Cuadro N° 53 son 57 los trabajadores que manifiestan tener un nivel de satisfacción laboral “Medio”, y que señalan sentirse realizados laboralmente con el trabajo que realizan en la empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos.

**Cuadro N° 53**

**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA REALIZACIÓN LABORAL CON EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA**

RELACIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN			
	ALTO	BAJO	MEDIO	TOTAL
<b>A MEDIAS</b>	5	4	27	36
Filas %	13.89%	11.11%	75.00%	100.00%
Columnas %	8.33%	57.14%	28.42%	22.22%
<b>NO</b>	1	0	11	12
Filas %	8.33%	0.00%	91.67%	100.00%
Columnas %	1.67%	0.00%	11.58%	7.41%
<b>SÍ</b>	54	3	57	114
Filas %	47.37%	2.63%	50.00%	100.00%
Columnas %	90.00%	42.86%	60.00%	70.37%
<b>TOTAL</b>	60	7	95	162
Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%
Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de medición.



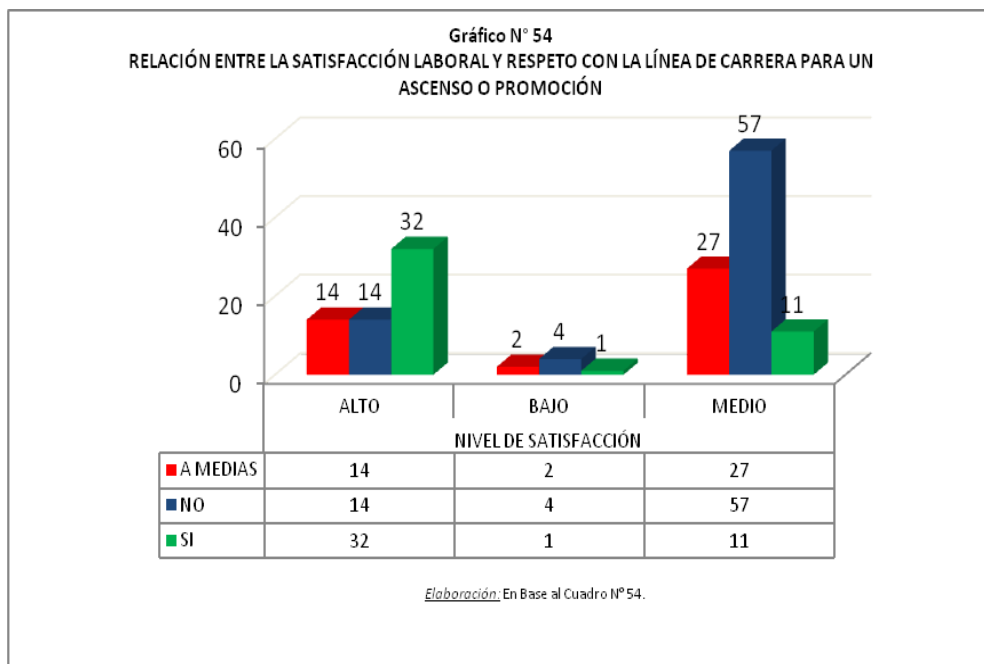
En el Cuadro N° 54, se muestra que 57 trabajadores manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral “Medio” y que consideran que se respeta la línea de carrera cuando hay un ascenso o promoción en la empresa. Estos 57 colaboradores representan al 35.19% del total.

**Cuadro N° 54**

**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y RESPETO CON LA LÍNEA DE CARRERA PARA UN ASCENSO O PROMOCIÓN**

RESPETO CON LA LÍNEA DE CARRERA	NIVEL DE SATISFACCIÓN			
	ALTO	BAJO	MEDIO	TOTAL
<b>A MEDIAS</b>	14	2	27	43
Filas %	32.56%	4.65%	62.79%	100.00%
Columnas %	23.33%	28.57%	28.42%	26.54%
<b>NO</b>	14	4	57	75
Filas %	18.67%	5.33%	76.00%	100.00%
Columnas %	23.33%	57.14%	60.00%	46.30%
<b>SI</b>	32	1	11	44
Filas %	72.73%	2.27%	25.00%	100.00%
Columnas %	53.33%	14.29%	11.58%	27.16%
<b>TOTAL</b>	60	7	95	162
Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%
Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente: Instrumento de medición.*



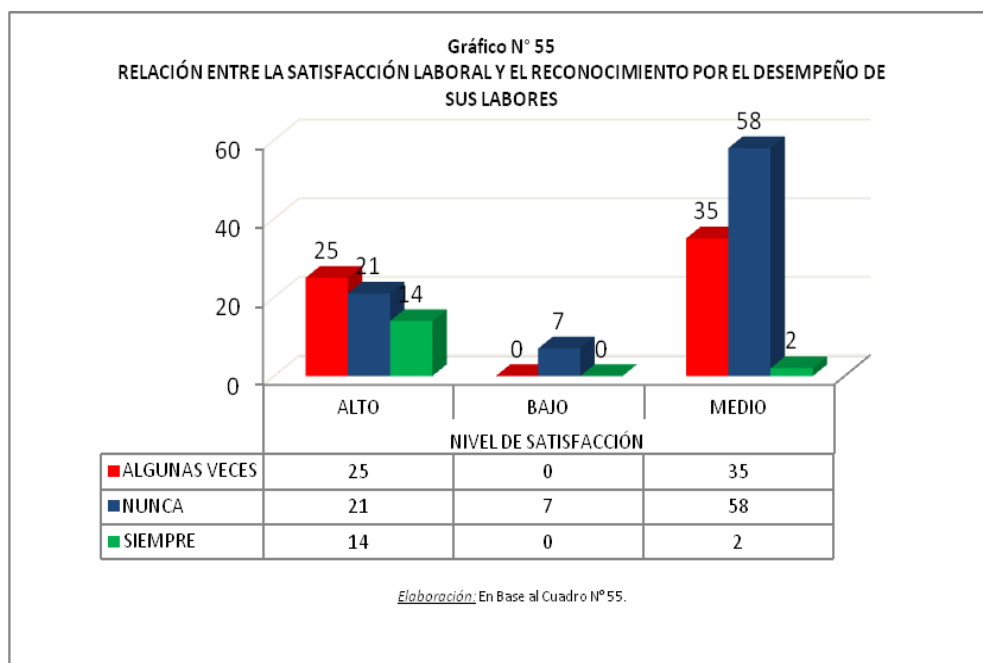
En el Cuadro N° 55, se muestra la relación en el nivel de satisfacción laboral y el reconocimiento por el trabajo desarrollado, a lo que, el mayor valor muestra a 58 trabajadores que manifiestan tener una satisfacción laboral “Media” y que dicen que “Nunca” recibieron un reconocimiento.

**Cuadro N° 55**

**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL RECONOCIMIENTO POR EL DESEMPEÑO DE SUS LABORES**

RECONOCIMIENTO	NIVEL DE SATISFACCIÓN			
	ALTO	BAJO	MEDIO	TOTAL
<b>ALGUNAS VECES</b>	25	0	35	60
Filas %	41.67%	0.00%	58.33%	100.00%
Columnas %	41.67%	0.00%	36.84%	37.04%
<b>NUNCA</b>	21	7	58	86
Filas %	24.42%	8.14%	67.44%	100.00%
Columnas %	35.00%	100.00%	61.05%	53.09%
<b>SIEMPRE</b>	14	0	2	16
Filas %	87.50%	0.00%	12.50%	100.00%
Columnas %	23.33%	0.00%	2.11%	9.88%
<b>TOTAL</b>	60	7	95	162
Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%
Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de medición.



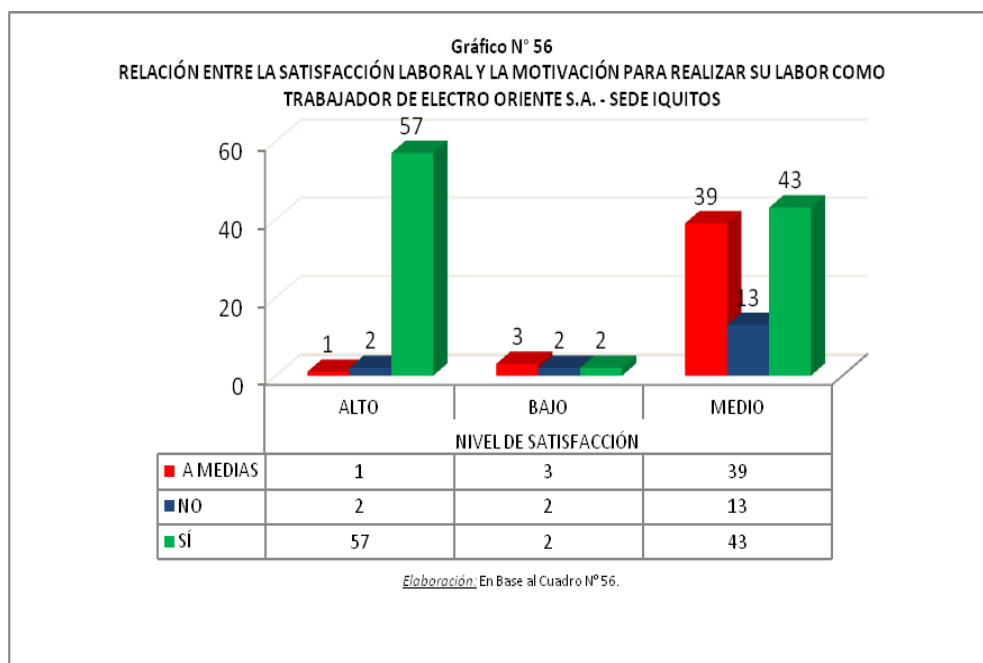
El Cuadro N° 56 relaciona el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores y si se encuentran motivados para realizar su trabajo. La moda estadística que relaciona estos indicadores señala que 57 trabajadores manifestaron tener un nivel de satisfacción “Alto”, y que “Sí” se encuentran motivados para realizar el trabajo encomendado en la empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos.

**Cuadro N° 56**

**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA MOTIVACIÓN PARA REALIZAR SU LABOR COMO TRABAJADOR DE ELECTRO ORIENTE S.A. - SEDE IQUITOS**

MOTIVACIÓN PARA REALIZAR SU TRABAJO	NIVEL DE SATISFACCIÓN			
	ALTO	BAJO	MEDIO	TOTAL
<b>A MEDIAS</b>	1	3	39	43
Filas %	2.33%	6.98%	90.70%	100.00%
Columnas %	1.67%	42.86%	41.05%	26.54%
<b>NO</b>	2	2	13	17
Filas %	11.76%	11.76%	76.47%	100.00%
Columnas %	3.33%	28.57%	13.68%	10.49%
<b>SÍ</b>	57	2	43	102
Filas %	55.88%	1.96%	42.16%	100.00%
Columnas %	95.00%	28.57%	45.26%	62.96%
<b>TOTAL</b>	60	7	95	162
Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%
Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente: Instrumento de medición.*

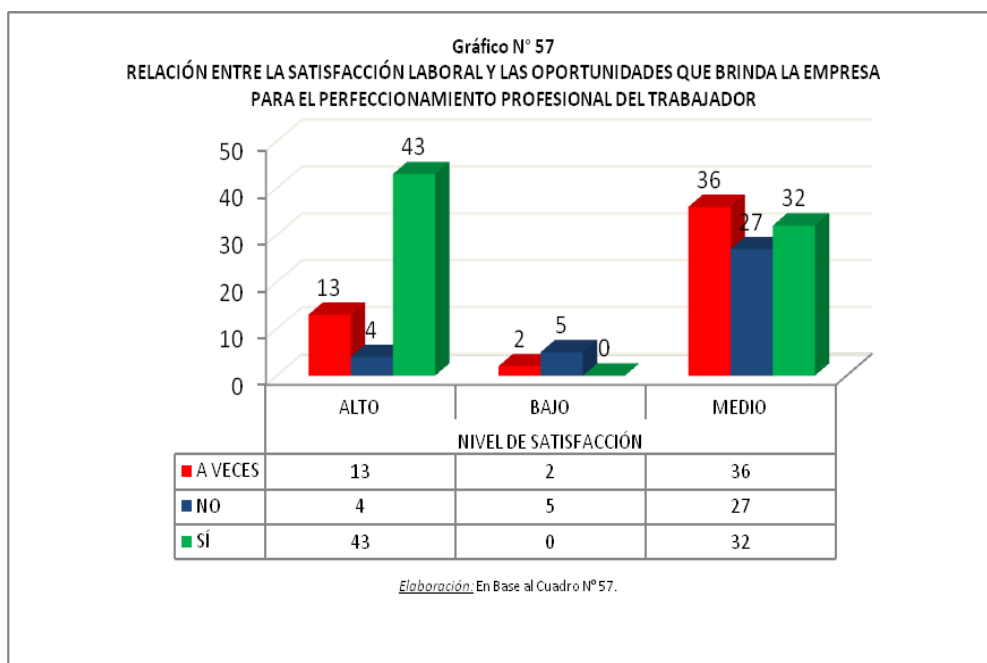


Por otro lado, en el Cuadro N° 57, se recopila la relación entre la satisfacción laboral y las oportunidades que brinda la empresa para el perfeccionamiento profesional del trabajador, correspondiente el mayor valor de respuestas a 43 trabajadores que consideran tener un nivel de satisfacción “Alto”, y que consideran que la empresa “Sí” les brinda oportunidades de perfeccionamiento profesional.

**Cuadro N° 57**  
**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LAS OPORTUNIDADES QUE BRINDA LA EMPRESA PARA EL PERFECCIONAMIENTO PROFESIONAL DEL TRABAJADOR**

OPORTUNIDADES	NIVEL DE SATISFACCIÓN			
	ALTO	BAJO	MEDIO	TOTAL
<b>A VECES</b>	13	2	36	51
Filas %	25.49%	3.92%	70.59%	100.00%
Columnas %	21.67%	28.57%	37.89%	31.48%
<b>NO</b>	4	5	27	36
Filas %	11.11%	13.89%	75.00%	100.00%
Columnas %	6.67%	71.43%	28.42%	22.22%
<b>SÍ</b>	43	0	32	75
Filas %	57.33%	0.00%	42.67%	100.00%
Columnas %	71.67%	0.00%	33.68%	46.30%
<b>TOTAL</b>	60	7	95	162
Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%
Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente: Instrumento de medición.*

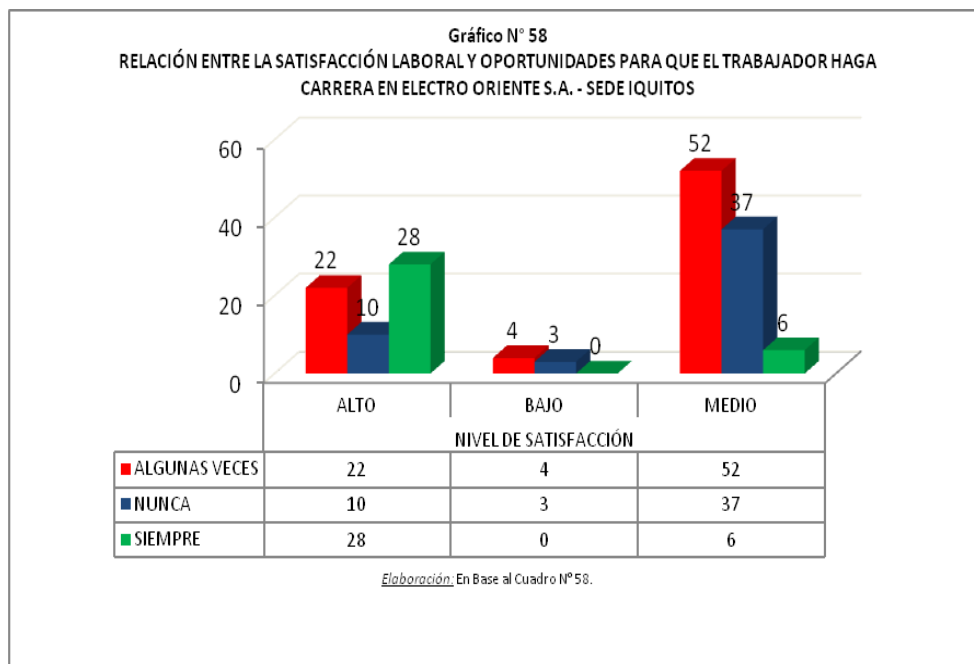


En el Cuadro 58, la moda estadística identifica a 52 trabajadores que manifiestan tener un nivel de satisfacción laboral “Medio”, y que “Algunas Veces” sienten que la empresa brinda oportunidades al trabajador para que haga carrera en ella; siendo una respuesta de percepción no muy satisfactoria al considerar que estas oportunidades no llegan a todos y que la empresa direcciona por ciertos favoritismos solamente a algunos de ellos.

**Cuadro N° 58**  
RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y OPORTUNIDADES PARA QUE EL TRABAJADOR HAGA CARRERA EN ELECTRO ORIENTE S.A. - SEDE IQUITOS

OPORTUNIDADES PARA HACER CARRERA EN LA ORGANIZACIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN			
	ALTO	BAJO	MEDIO	TOTAL
<b>ALGUNAS VECES</b>	22	4	52	78
Filas %	28.21%	5.13%	66.67%	100.00%
Columnas %	36.67%	57.14%	54.74%	48.15%
<b>NUNCA</b>	10	3	37	50
Filas %	20.00%	6.00%	74.00%	100.00%
Columnas %	16.67%	42.86%	38.95%	30.86%
<b>SIEMPRE</b>	28	0	6	34
Filas %	82.35%	0.00%	17.65%	100.00%
Columnas %	46.67%	0.00%	6.32%	20.99%
<b>TOTAL</b>	60	7	95	162
Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%
Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de medición.



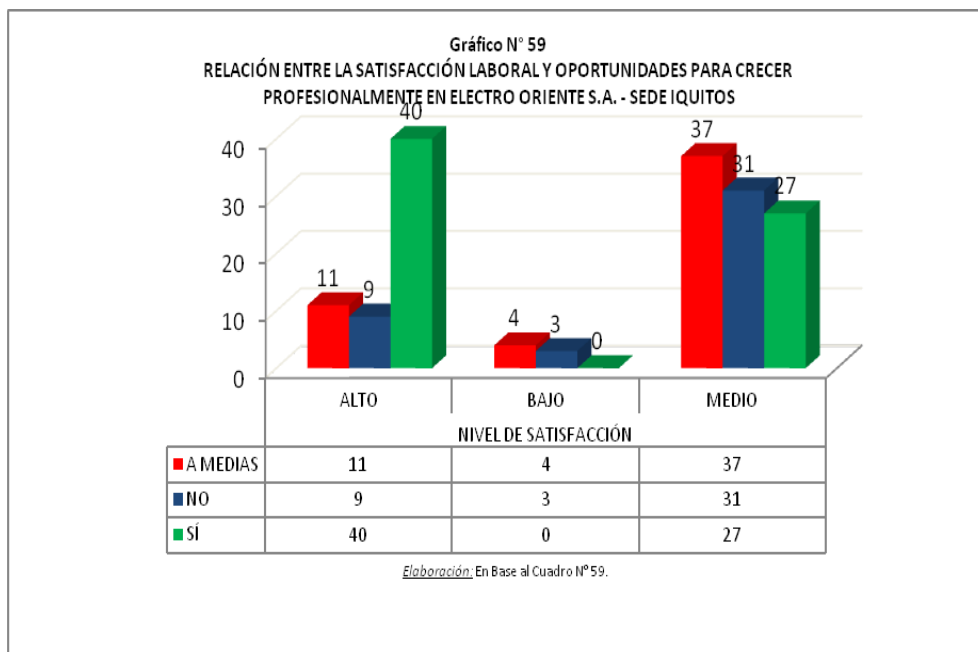
En el Cuadro N° 59 está la relación entre la satisfacción laboral y las oportunidades para crecer profesionalmente brindada por la empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos, dando como resultado la concentración de respuestas en aquellos tabajadores que tienen un nivel de satisfacción laboral “Alto”, y que consideran que la empresa “Sí” les brinda oportunidad. Este mayor valor asciende a 40 trabajadores.

**Cuadro N° 59**  
**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y OPORTUNIDADES PARA CRECER PROFESIONALMENTE EN ELECTRO ORIENTE S.A. - SEDE IQUITOS**

OPORTUNIDADES	NIVEL DE SATISFACCIÓN			
	ALTO	BAJO	MEDIO	TOTAL
<b>A MEDIAS</b>	11	4	37	52
Filas %	21.15%	7.69%	71.15%	100.00%
Columnas %	18.33%	57.14%	38.95%	32.10%
<b>NO</b>	9	3	31	43
Filas %	20.93%	6.98%	72.09%	100.00%
Columnas %	15.00%	42.86%	32.63%	26.54%
<b>SÍ</b>	40	0	27	67
Filas %	59.70%	0.00%	40.30%	100.00%
Columnas %	66.67%	0.00%	28.42%	41.36%
<b>TOTAL</b>	60	7	95	162
Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%
Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de medición.



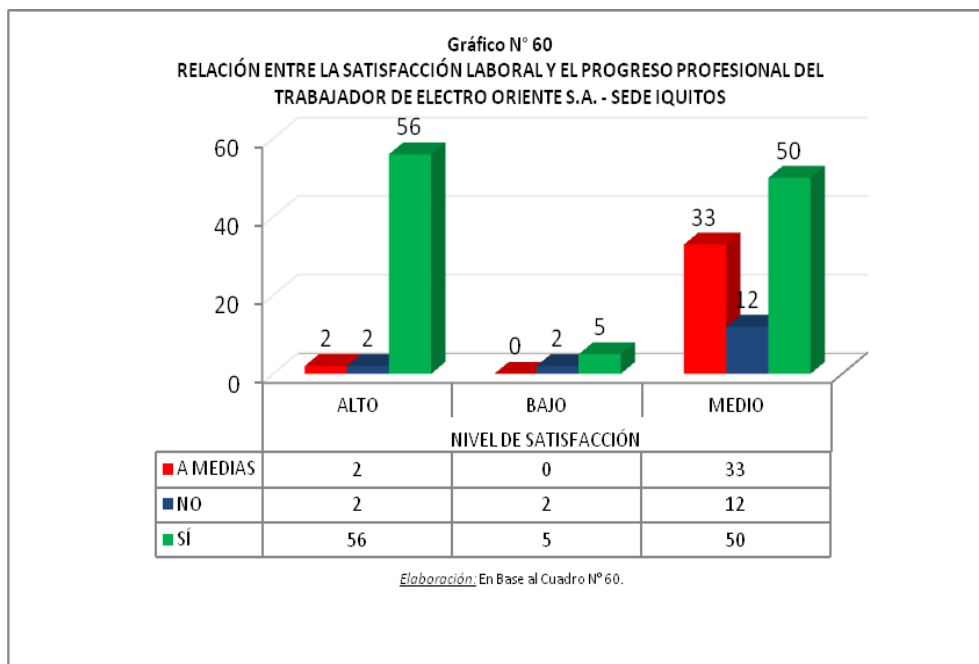


La moda estadística del Cuadro N° 60, identifica a aquellos trabajadores que manifiestan tener un nivel de satisfacción “Alto”, y que consideran que “Sí” han progresado profesionalmente trabajando en Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos. El valor de la moda estadística es de 56 trabajadores.

**Cuadro N° 60**  
**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL PROGRESO PROFESIONAL DEL TRABAJADOR DE ELECTRO ORIENTE S.A. - SEDE IQUITOS**

PROGRESO PROFESIONAL	NIVEL DE SATISFACCIÓN			
	ALTO	BAJO	MEDIO	TOTAL
<b>A MEDIAS</b>	2	0	33	35
Filas %	5.71%	0.00%	94.29%	100.00%
Columnas %	3.33%	0.00%	34.74%	21.60%
<b>NO</b>	2	2	12	16
Filas %	12.50%	12.50%	75.00%	100.00%
Columnas %	3.33%	28.57%	12.63%	9.88%
<b>SÍ</b>	56	5	50	111
Filas %	50.45%	4.50%	45.05%	100.00%
Columnas %	93.33%	71.43%	52.63%	68.52%
<b>TOTAL</b>	60	7	95	162
Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%
Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de medición.

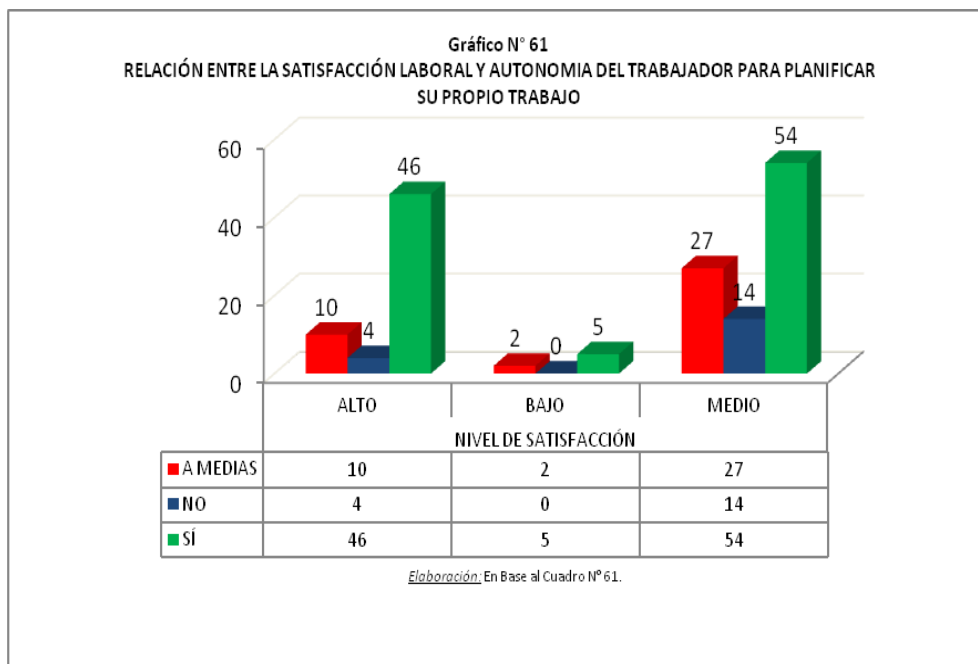


En el Cuadro N° 61, se puede notar que el valor de la moda estadística es de 54 trabajadores, que son los que consideran que el nivel de satisfacción laboral es “Medio”, y que “Sí” cuentan con autonomía para planificar su propio trabajo; en tal sentido, se supone que son más eficientes.

**Cuadro N° 61**  
**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y AUTONOMÍA DEL TRABAJADOR PARA PLANIFICAR SU PROPIO TRABAJO**

AUTONOMÍA DEL TRABAJADOR	NIVEL DE SATISFACCIÓN			
	ALTO	BAJO	MEDIO	TOTAL
<b>A MEDIAS</b>	10	2	27	39
Filas %	25.64%	5.13%	69.23%	100.00%
Columnas %	16.67%	28.57%	28.42%	24.07%
<b>NO</b>	4	0	14	18
Filas %	22.22%	0.00%	77.78%	100.00%
Columnas %	6.67%	0.00%	14.74%	11.11%
<b>SÍ</b>	46	5	54	105
Filas %	43.81%	4.76%	51.43%	100.00%
Columnas %	76.67%	71.43%	56.84%	64.81%
<b>TOTAL</b>	60	7	95	162
Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%
Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente: Instrumento de medición.*

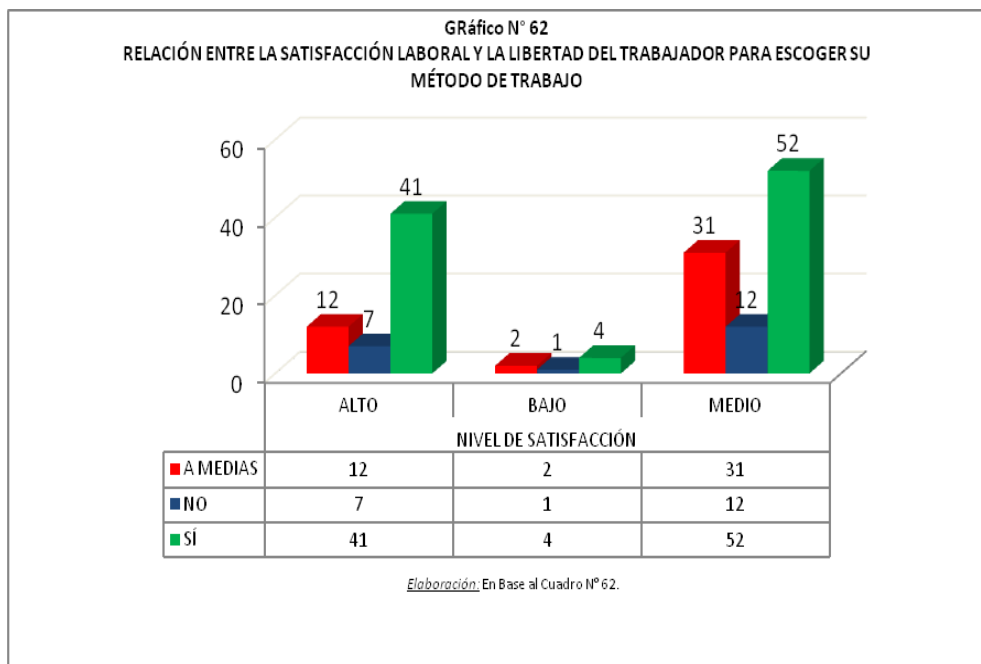


El Cuadro N° 62, da a conocer la relación entre la satisfacción laboral y la libertad del trabajador de Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos para escoger el método de trabajo, notándose que la moda estadística tiene un valor de 52 trabajadores que consideran que el nivel de satisfacción laboral es “Medio”, y que perciben que “Sí” cuentan con autonomía para escoger su método de trabajo.

**Cuadro N° 62**  
**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA LIBERTAD DEL TRABAJADOR PARA ESCOGER SU MÉTODO DE TRABAJO**

LIBERTAD DEL TRABAJADOR	NIVEL DE SATISFACCIÓN			
	ALTO	BAJO	MEDIO	TOTAL
<b>A MEDIAS</b>	12	2	31	45
Filas %	26.67%	4.44%	68.89%	100.00%
Columnas %	20.00%	28.57%	32.63%	27.78%
<b>NO</b>	7	1	12	20
Filas %	35.00%	5.00%	60.00%	100.00%
Columnas %	11.67%	14.29%	12.63%	12.35%
<b>SÍ</b>	41	4	52	97
Filas %	42.27%	4.12%	53.61%	100.00%
Columnas %	68.33%	57.14%	54.74%	59.88%
<b>TOTAL</b>	60	7	95	162
Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%
Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente: Instrumento de medición.*

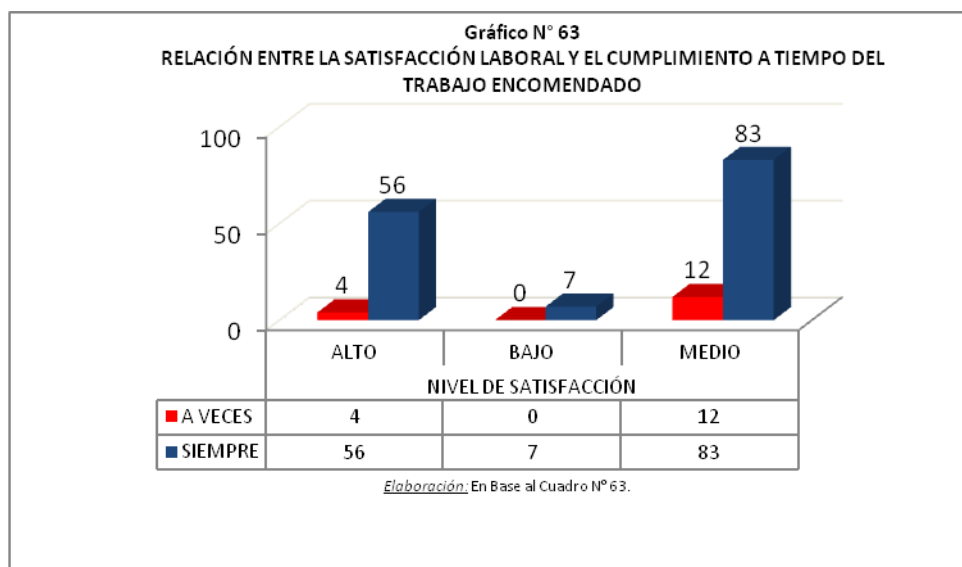


El Cuadro N° 63 muestra la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el cumplimiento a tiempo del trabajo encomendado, obteniéndose como resultado que el mayor valor es de 83 trabajadores, quienes consideran que el nivel de satisfacción laboral es “Medio”, y que señalan que “Siempre” cumplen a tiempo con el trabajo encomendado por la empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos.

**Cuadro N° 63**  
RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL CUMPLIMIENTO A TIEMPO DEL TRABAJO ENCOMENDADO

CUMPLIMIENTO A TIEMPO	NIVEL DE SATISFACCIÓN			
	ALTO	BAJO	MEDIO	TOTAL
<b>A VECES</b>	4	0	12	16
Filas %	25.00%	0.00%	75.00%	100.00%
Columnas %	6.67%	0.00%	12.63%	9.88%
<b>SIEMPRE</b>	56	7	83	146
Filas %	38.36%	4.79%	56.85%	100.00%
Columnas %	93.33%	100.00%	87.37%	90.12%
<b>TOTAL</b>	60	7	95	162
Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%
Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de medición.

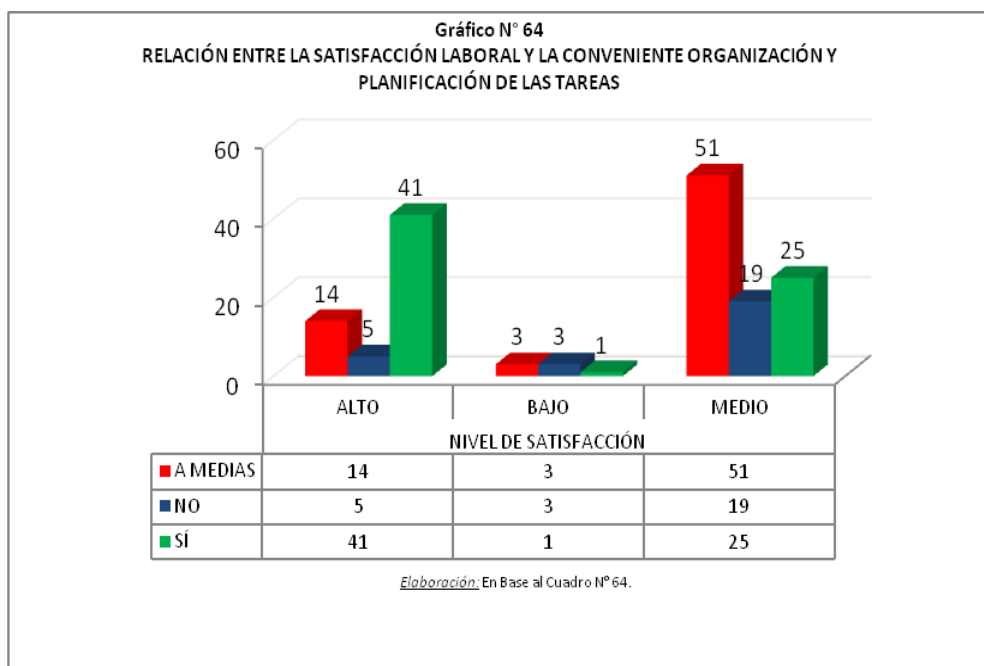


El Cuadro N° 64 establece la relación existente entre la satisfacción laboral y la percepción de que las tareas están convenientemente organizadas y planificadas en Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos, habiéndose obtenido una moda estadística de 51 trabajadores, que son los que consideran que el nivel de satisfacción laboral es “Medio” y que las tareas están organizadas y planificadas a “Medias”. Esta respuesta debe ser motivo de análisis por los encargados.

**Cuadro N° 64**  
**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA CONVENIENTE ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LAS TAREAS**

ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACION	NIVEL DE SATISFACCIÓN			
	ALTO	BAJO	MEDIO	TOTAL
<b>A MEDIAS</b>	14	3	51	68
Filas %	20.59%	4.41%	75.00%	100.00%
Columnas %	23.33%	42.86%	53.68%	41.98%
<b>NO</b>	5	3	19	27
Filas %	18.52%	11.11%	70.37%	100.00%
Columnas %	8.33%	42.86%	20.00%	16.67%
<b>SÍ</b>	41	1	25	67
Filas %	61.19%	1.49%	37.31%	100.00%
Columnas %	68.33%	14.29%	26.32%	41.36%
<b>TOTAL</b>	60	7	95	162
Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%
Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de medición.



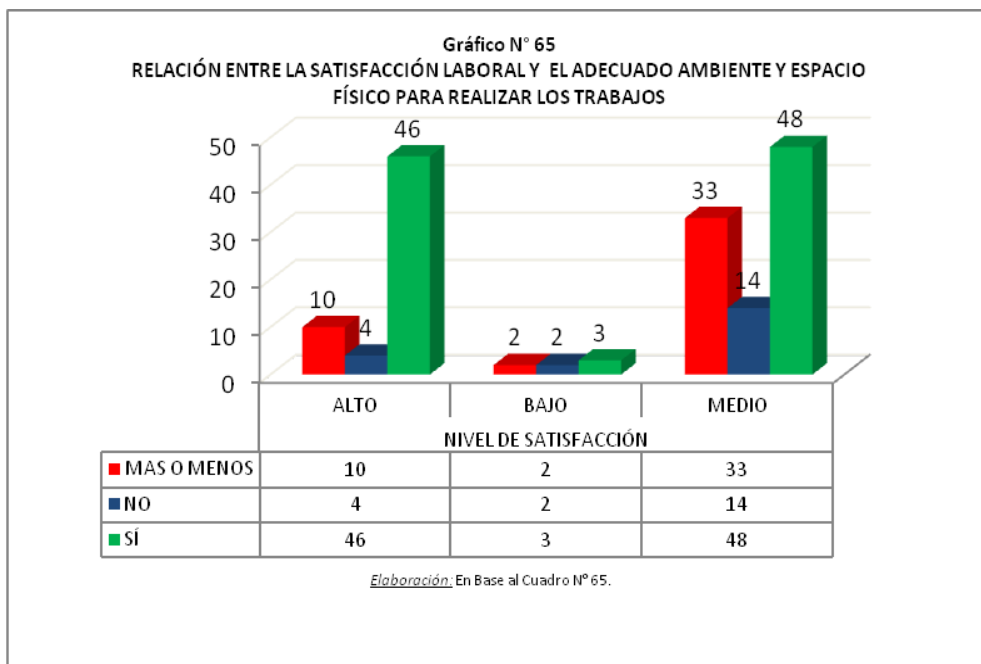
En el Cuadro N° 65, se da la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el adecuado ambiente físico y espacio para que los empleados realicen su trabajo, en el que la moda alcanzó el valor de 48 trabajadores, quienes manifestaron que consideran tener un nivel de satisfacción laboral “Medio” y que “Sí” cuentan con el adecuado ambiente físico y espacio para realizar su trabajo en la empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos.

**Cuadro N° 65**

**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL ADECUADO AMBIENTE FÍSICO Y ESPACIO PARA REALIZAR LOS TRABAJOS**

AMBIENTE FÍSICO Y ESPACIO AGRADABLE	NIVEL DE SATISFACCIÓN			
	ALTO	BAJO	MEDIO	TOTAL
<b>MAS O MENOS</b>	10	2	33	45
Filas %	22.22%	4.44%	73.33%	100.00%
Columnas %	16.67%	28.57%	34.74%	27.78%
<b>NO</b>	4	2	14	20
Filas %	20.00%	10.00%	70.00%	100.00%
Columnas %	6.67%	28.57%	14.74%	12.35%
<b>SÍ</b>	46	3	48	97
Filas %	47.42%	3.09%	49.48%	100.00%
Columnas %	76.67%	42.86%	50.53%	59.88%
<b>TOTAL</b>	60	7	95	162
Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%
Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de medición.



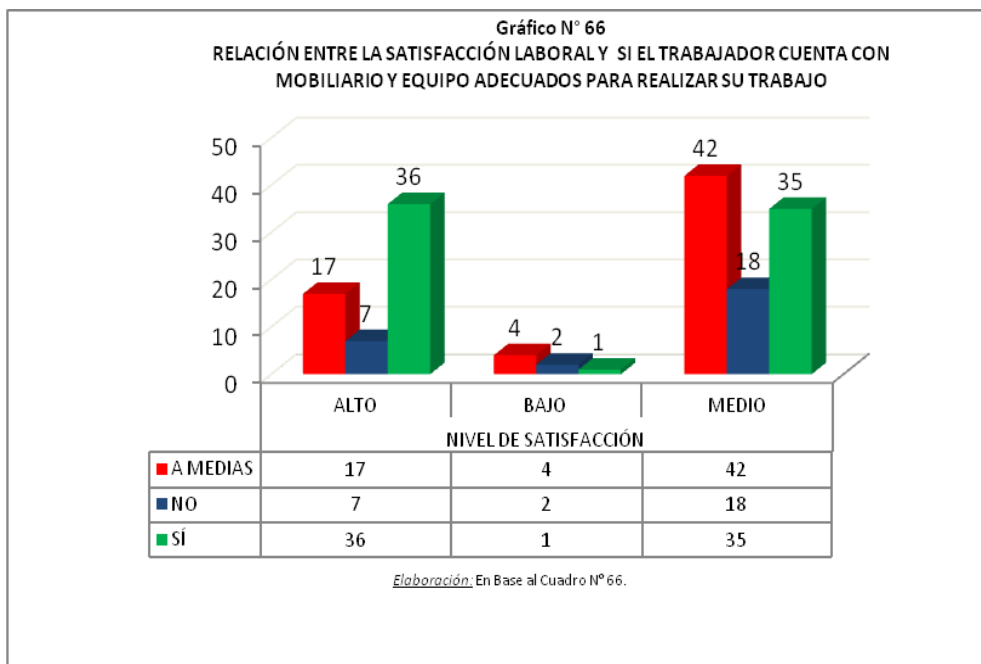
En el Cuadro N° 66, la moda estadística tiene un valor de 42 trabajadores, los mismos que manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral “Medio”, y consideran que cuentan a “Medias” con el mobiliario y equipo para que puedan realizar su trabajo.

**Cuadro N° 66**

**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SI EL TRABAJADOR CUENTA CON MOBILIARIO Y EQUIPO ADECUADOS PARA REALIZAR SU TRABAJO**

MOBILIARIO Y EQUIPO ADECUADOS	NIVEL DE SATISFACCIÓN			
	ALTO	BAJO	MEDIO	TOTAL
<b>A MEDIAS</b>	17	4	42	63
Filas %	26.98%	6.35%	66.67%	100.00%
Columnas %	28.33%	57.14%	44.21%	38.89%
<b>NO</b>	7	2	18	27
Filas %	25.93%	7.41%	66.67%	100.00%
Columnas %	11.67%	28.57%	18.95%	16.67%
<b>SÍ</b>	36	1	35	72
Filas %	50.00%	1.39%	48.61%	100.00%
Columnas %	60.00%	14.29%	36.84%	44.44%
<b>TOTAL</b>	60	7	95	162
Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%
Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente: Instrumento de medición.*



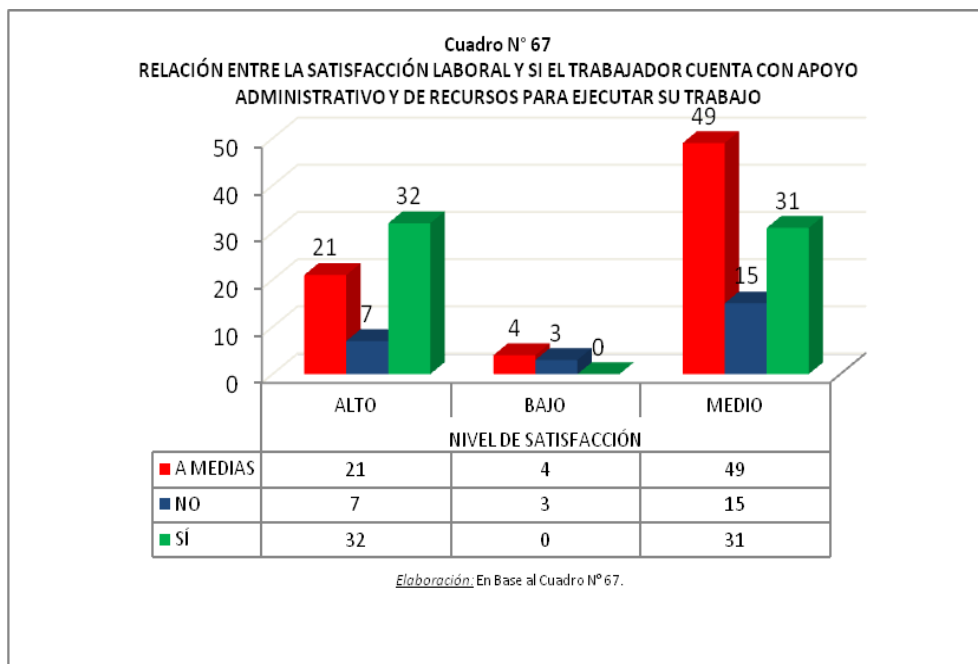
El Cuadro N° 67 da a conocer la relación existe entre la satisfacción laboral y si los trabajadores cuentan con el apoyo administrativo y de recursos para ejecutar su trabajo, el mayor valor alcanzó la cifra de 49 trabajadores, quienes respondieron que consideran que la satisfacción laboral es “Media”, y que cuentan “A Medias” con apoyo administrativo y de recursos para realizar su trabajo, en la empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos.

**Cuadro N° 67**  
**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SI EL TRABAJADOR CUENTA CON APOYO ADMINISTRATIVO Y DE RECURSOS PARA EJECUTAR SU TRABAJO**

CUENTA CON APOYO Y RECURSOS	NIVEL DE SATISFACCIÓN			
	ALTO	BAJO	MEDIO	TOTAL
<b>A MEDIAS</b>	21	4	49	74
Filas %	28.38%	5.41%	66.22%	100.00%
Columnas %	35.00%	57.14%	51.58%	45.68%
<b>NO</b>	7	3	15	25
Filas %	28.00%	12.00%	60.00%	100.00%
Columnas %	11.67%	42.86%	15.79%	15.43%
<b>SÍ</b>	32	0	31	63
Filas %	50.79%	0.00%	49.21%	100.00%
Columnas %	53.33%	0.00%	32.63%	38.89%
<b>TOTAL</b>	60	7	95	162
Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%
Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de medición.





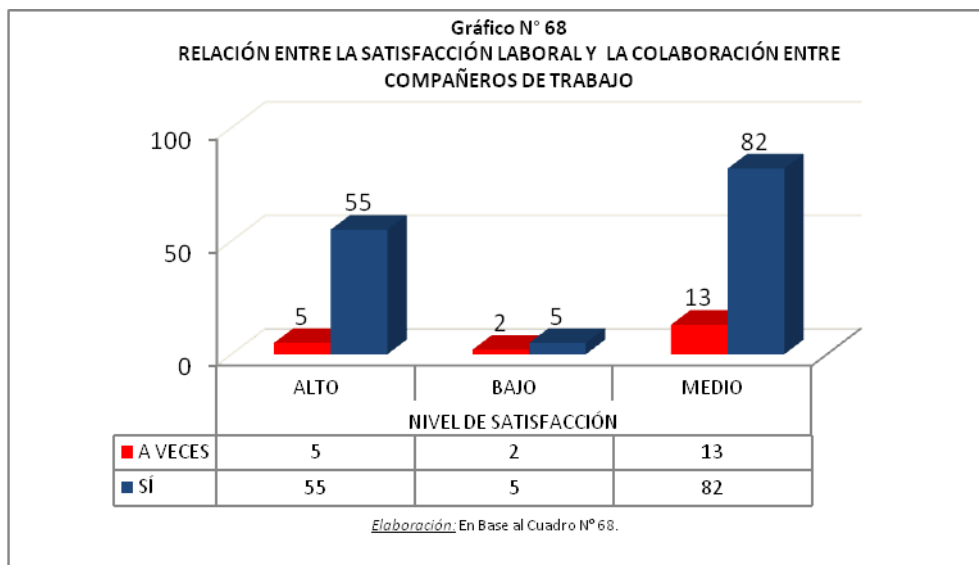
Si embargo, en el Cuadro N° 68, se ve que 82 encuestados (moda estadística) respondieron que tienen un nivel de satisfacción laboral “Medio”, y que “Sí” reciben colaboración de los compañeros de trabajo las veces que se les solicita.

**Cuadro N° 68**

**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA COLABORACIÓN ENTRE COMPAÑEROS DE TRABAJO**

COLABORACIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN			
	ALTO	BAJO	MEDIO	TOTAL
<b>A VECES</b>	5	2	13	20
Filas %	25.00%	10.00%	65.00%	100.00%
Columnas %	8.33%	28.57%	13.68%	12.35%
<b>SÍ</b>	55	5	82	142
Filas %	38.73%	3.52%	57.75%	100.00%
Columnas %	91.67%	71.43%	86.32%	87.65%
<b>TOTAL</b>	60	7	95	162
Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%
Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente: Instrumento de medición.*



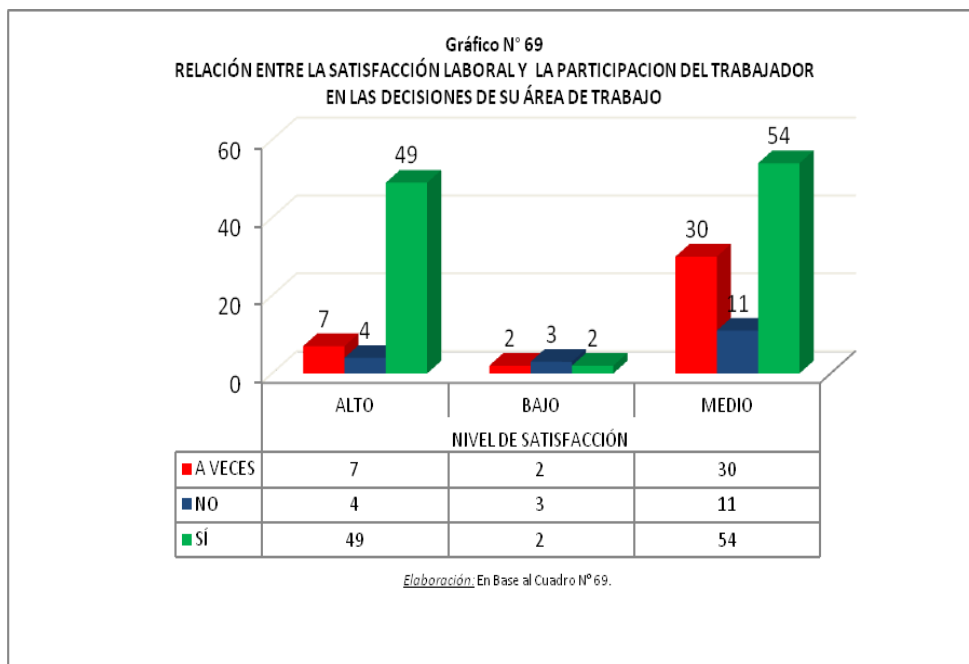
De acuerdo a lo que se puede ver en el Cuadro N° 69, la moda estadística tiene un valor de 54 trabajadores, y son aquellos que consideran que la satisfacción laboral es “Media” y perciben que el trabajador “Sí” participa en las decisiones de su área de trabajo. Esta situación es positiva por que aquí el trabajador considera que forma parte de la empresa.

**Cuadro N° 69**

**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA PARTICIPACIÓN DEL TRABAJADOR EN LAS DECISIONES DE SU ÁREA DE TRABAJO**

PARTICIPACIÓN EN LAS DECISIONES	NIVEL DE SATISFACCIÓN			
	ALTO	BAJO	MEDIO	TOTAL
<b>A VECES</b>	7	2	30	39
Filas %	17.95%	5.13%	76.92%	100.00%
Columnas %	11.67%	28.57%	31.58%	24.07%
<b>NO</b>	4	3	11	18
Filas %	22.22%	16.67%	61.11%	100.00%
Columnas %	6.67%	42.86%	11.58%	11.11%
<b>SÍ</b>	49	2	54	105
Filas %	46.67%	1.90%	51.43%	100.00%
Columnas %	81.67%	28.57%	56.84%	64.81%
<b>TOTAL</b>	60	7	95	162
Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%
Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de medición.

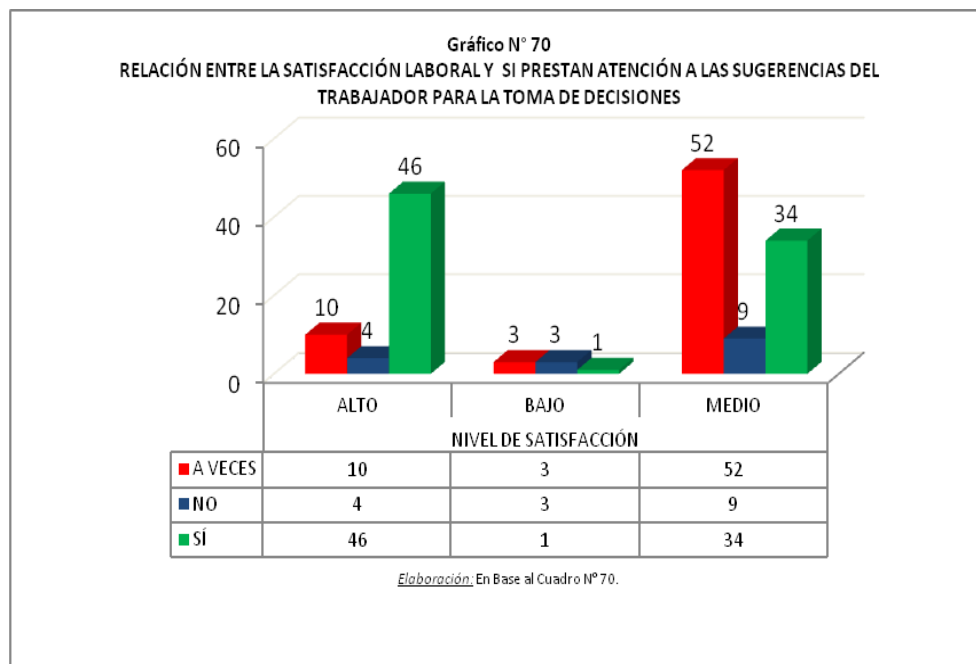


El Cuadro N° 70 contempla la relación entre la satisfacción laboral y si consideran que la empresa presta atención a las sugerencias del trabajador para la toma de decisiones. La moda estadística es de 52 personas, quienes manifestaron tener un nivel de satisfacción “Medio” y consideran que la empresa presta atención a las sugerencia del trabajador.

**Cuadro N° 70**  
RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SI PRESTAN ATENCIÓN A LAS SUGERENCIAS DEL TRABAJADOR PARA LA TOMA DE DECISIONES

PRESTAN ATENCIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN			
	ALTO	BAJO	MEDIO	TOTAL
<b>A VECES</b>	10	3	52	65
Filas %	15.38%	4.62%	80.00%	100.00%
Columnas %	16.67%	42.86%	54.74%	40.12%
<b>NO</b>	4	3	9	16
Filas %	25.00%	18.75%	56.25%	100.00%
Columnas %	6.67%	42.86%	9.47%	9.88%
<b>SÍ</b>	46	1	34	81
Filas %	56.79%	1.23%	41.98%	100.00%
Columnas %	76.67%	14.29%	35.79%	50.00%
<b>TOTAL</b>	60	7	95	162
Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%
Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de medición.

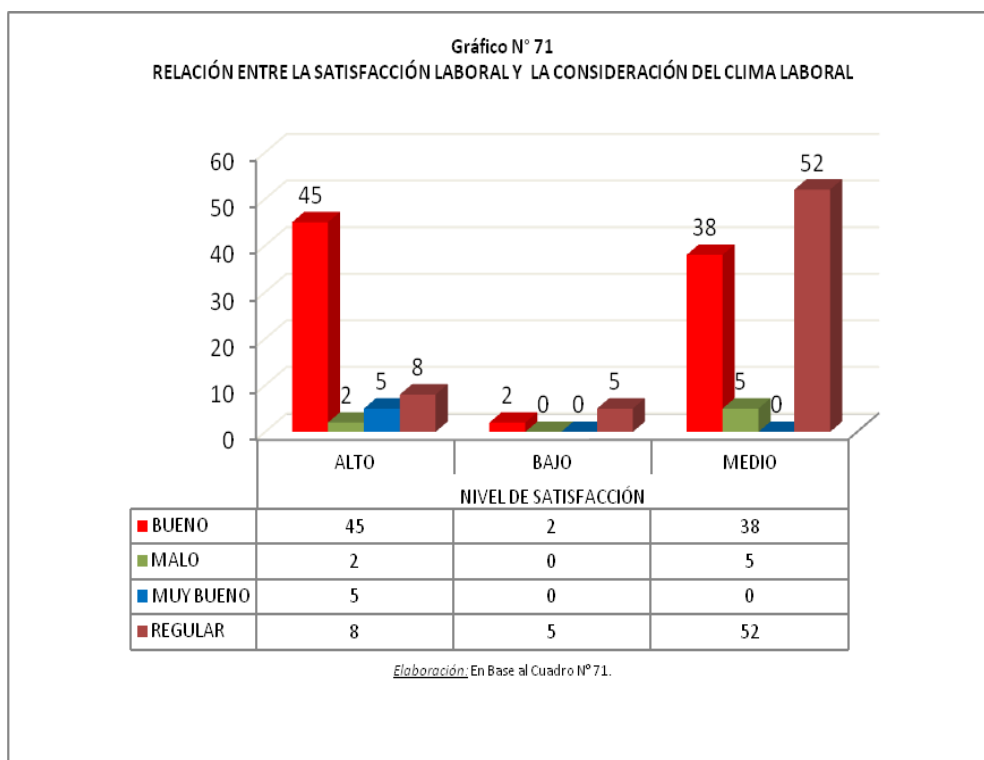


En el Cuadro N° 71 se puede ver la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el clima laboral en la empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos, el mayor valor es 52 trabajadores que dicen que el nivel de satisfacción es “Medio” y el clima laboral “Regular”. El segundo mayor valor es de 45 trabajadores quienes consideran que el nivel de satisfacción laboral es “Alto” y el clima laboral “Bueno”.

**Cuadro N° 71**  
**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA CONSIDERACIÓN DEL CLIMA LABORAL**

CLIMA LABORAL	NIVEL DE SATISFACCIÓN			
	ALTO	BAJO	MEDIO	TOTAL
<b>BUENO</b>	45	2	38	85
Filas %	52.94%	2.35%	44.71%	100.00%
Columnas %	75.00%	28.57%	40.00%	52.47%
<b>MALO</b>	2	0	5	7
Filas %	28.57%	0.00%	71.43%	100.00%
Columnas %	3.33%	0.00%	5.26%	4.32%
<b>MUY BUENO</b>	5	0	0	5
Filas %	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Columnas %	8.33%	0.00%	0.00%	3.09%
<b>REGULAR</b>	8	5	52	65
Filas %	12.31%	7.69%	80.00%	100.00%
Columnas %	13.33%	71.43%	54.74%	40.12%
<b>TOTAL</b>	60	7	95	162
Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%
Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de medición.

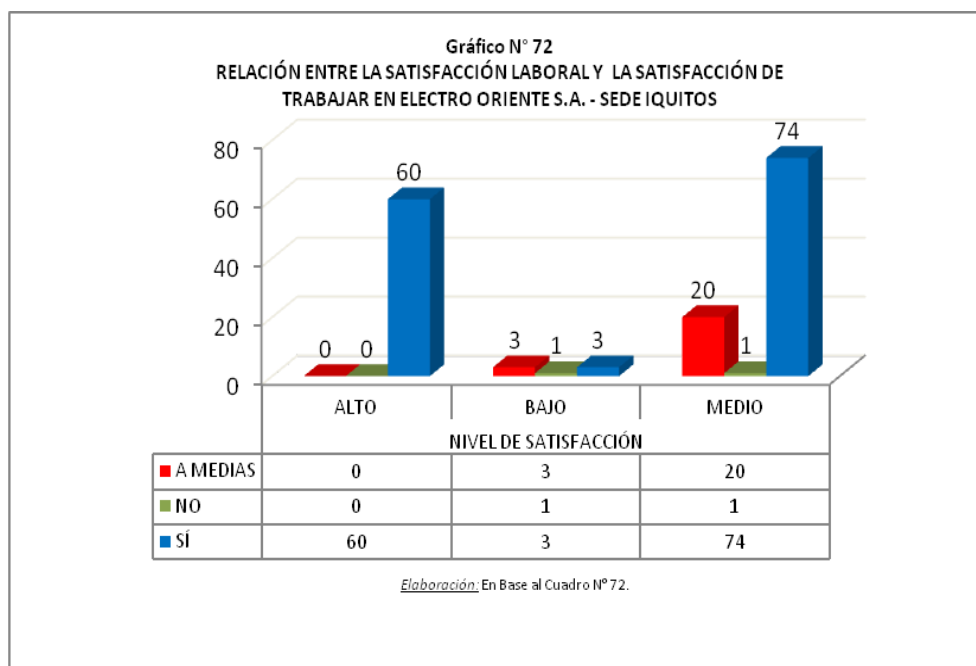


En el Cuadro N° 72 cuando se relacionó la satisfacción laboral y si el trabajador se siente satisfecho trabajando en Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos, la moda estadística es de 74 colaboradores; quienes manifestaron que el nivel de satisfacción laboral es “Medio” y que “Sí” están satisfechos de trabajar en la empresa.

**Cuadro N° 72**  
**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA SATISFACCIÓN DE TRABAJAR EN ELECTRO ORIENTE S.A. - SEDE IQUITOS**

SATISFACCION DE TRABAJAR EN LA EMPRESA	NIVEL DE SATISFACCIÓN			
	ALTO	BAJO	MEDIO	TOTAL
<b>A MEDIAS</b>	0	3	20	23
Filas %	0.00%	13.04%	86.96%	100.00%
Columnas %	0.00%	42.86%	21.05%	14.20%
<b>NO</b>	0	1	1	2
Filas %	0.00%	50.00%	50.00%	100.00%
Columnas %	0.00%	14.29%	1.05%	1.23%
<b>SÍ</b>	60	3	74	137
Filas %	43.80%	2.19%	54.01%	100.00%
Columnas %	100.00%	42.86%	77.89%	84.57%
<b>TOTAL</b>	60	7	95	162
Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%
Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente: Instrumento de medición.*

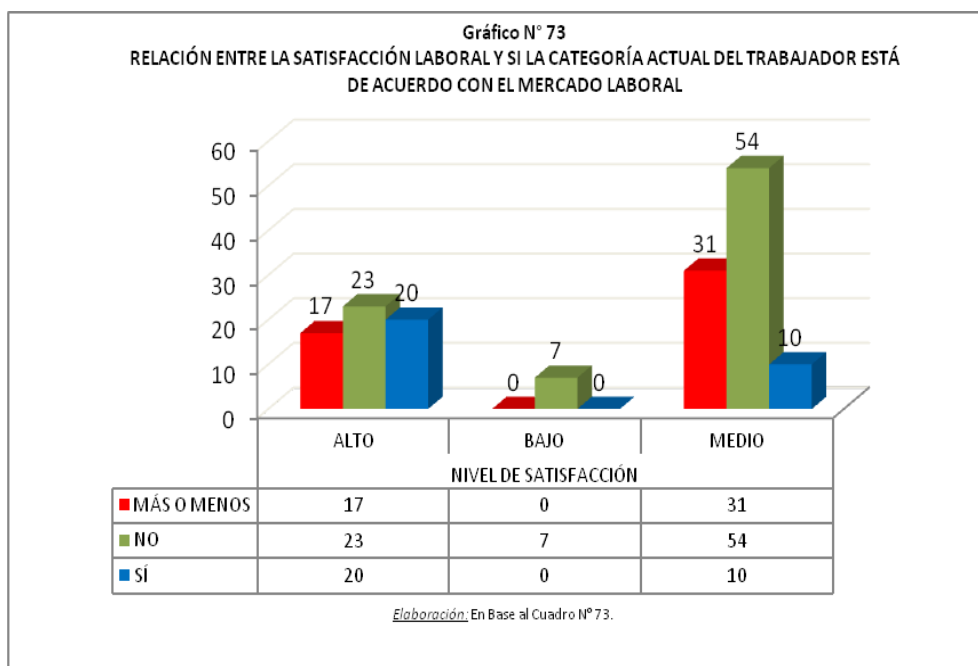


En el Cuadro N° 73, la moda estadística es de 54 encuestados, y corresponde a aquellos que manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral “Medio” y consideran que su categoría actual “No” está de acuerdo con el mercado laboral, en la empresa Electro oriente S.,A. – Sede Iquitos.

**Cuadro N° 73**  
**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SI LA CATEGORÍA ACTUAL DEL TRABAJADOR ESTÁ DE ACUERDO CON EL MERCADO LABORAL**

ESTÁ DE ACUERDO	NIVEL DE SATISFACCIÓN			
	ALTO	BAJO	MEDIO	TOTAL
<b>MÁS O MENOS</b>	17	0	31	48
Filas %	35.42%	0.00%	64.58%	100.00%
Columnas %	28.33%	0.00%	32.63%	29.63%
<b>NO</b>	23	7	54	84
Filas %	27.38%	8.33%	64.29%	100.00%
Columnas %	38.33%	100.00%	56.84%	51.85%
<b>SÍ</b>	20	0	10	30
Filas %	66.67%	0.00%	33.33%	100.00%
Columnas %	33.33%	0.00%	10.53%	18.52%
<b>TOTAL</b>	60	7	95	162
Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%
Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente: Instrumento de medición.*

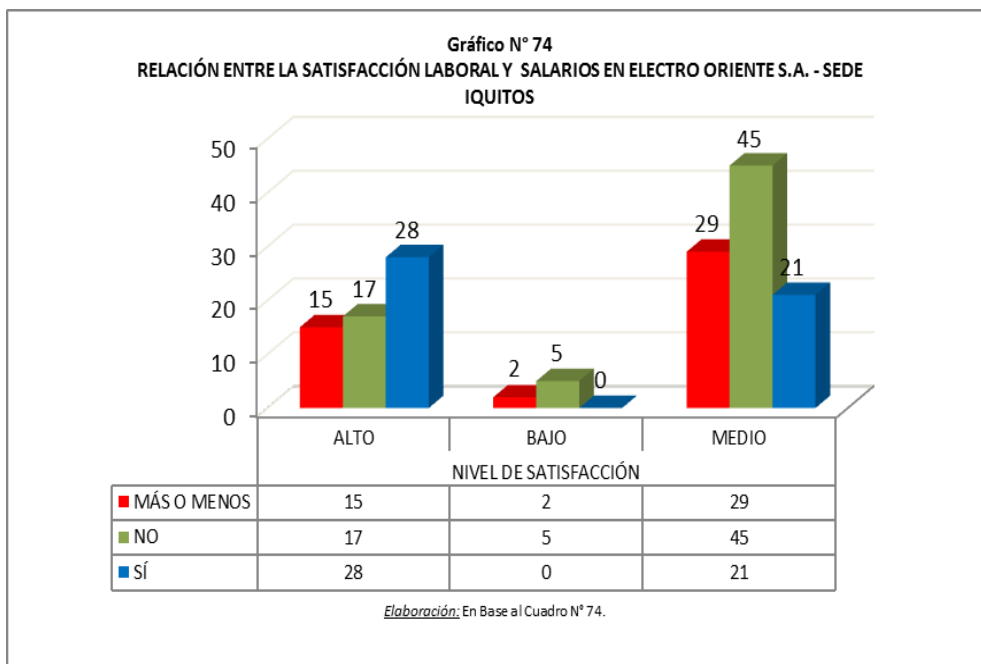


En el Cuadro N° 74, se puede ver la relación entre la satisfacción laboral y si el trabajador considera que su salario está de acuerdo a los salarios de Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos. La moda estadística para esta relación tiene un valor de 45, lo que indica que esta es la cantidad de trabajadores que consideran que el nivel de satisfacción laboral es “Medio”, pero consideran que los salarios que perciben “No” están de acuerdo a los salarios de la empresa.

**Cuadro N° 74**  
**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SALARIOS EN ELECTRO ORIENTE S.A. - SEDE IQUITOS**

SALARIO ACORDE AL NIVEL SALARIAL	NIVEL DE SATISFACCIÓN			
	ALTO	BAJO	MEDIO	TOTAL
<b>MÁS O MENOS</b>	15	2	29	46
Filas %	32.61%	4.35%	63.04%	100.00%
Columnas %	25.00%	28.57%	30.53%	28.40%
<b>NO</b>	17	5	45	67
Filas %	25.37%	7.46%	67.16%	100.00%
Columnas %	28.33%	71.43%	47.37%	41.36%
<b>SÍ</b>	28	0	21	49
Filas %	57.14%	0.00%	42.86%	100.00%
Columnas %	46.67%	0.00%	22.11%	30.25%
<b>TOTAL</b>	60	7	95	162
Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%
Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente: Instrumento de medición.*



En el Cuadro N° 75, el valor de la moda estadística es 53, representando esto el número de trabajadores que manifiestan tener una satisfacción laboral “Media”, y consideran que el nivel de salarios “No” están de acuerdo a la marcha económica de Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos.

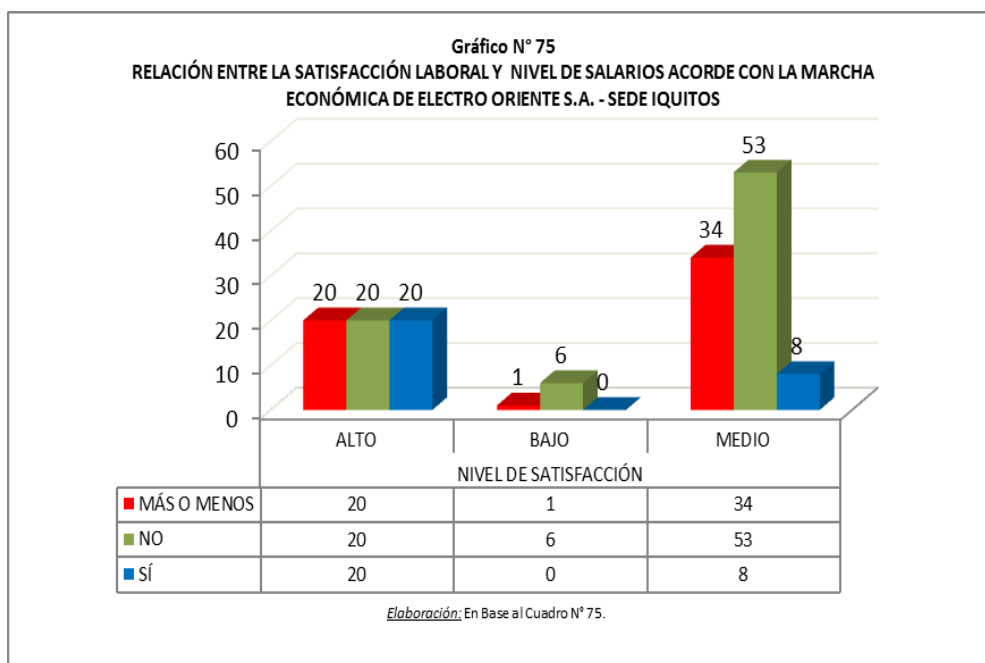
**Cuadro N° 75**

**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL NIVEL DE SALARIOS ACORDE CON LA MARCHA ECONÓMICA DE ELECTRO ORIENTE S.A. - SEDE IQUITOS**

SALARIO ACORDE	NIVEL DE SATISFACCIÓN			
	ALTO	BAJO	MEDIO	TOTAL
<b>MÁS O MENOS</b>	20	1	34	55
Filas %	36.36%	1.82%	61.82%	100.00%
Columnas %	33.33%	14.29%	35.79%	33.95%
<b>NO</b>	20	6	53	79
Filas %	25.32%	7.59%	67.09%	100.00%
Columnas %	33.33%	85.71%	55.79%	48.77%
<b>SÍ</b>	20	0	8	28
Filas %	71.43%	0.00%	28.57%	100.00%
Columnas %	33.33%	0.00%	8.42%	17.28%
<b>TOTAL</b>	60	7	95	162
Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%
Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de medición.



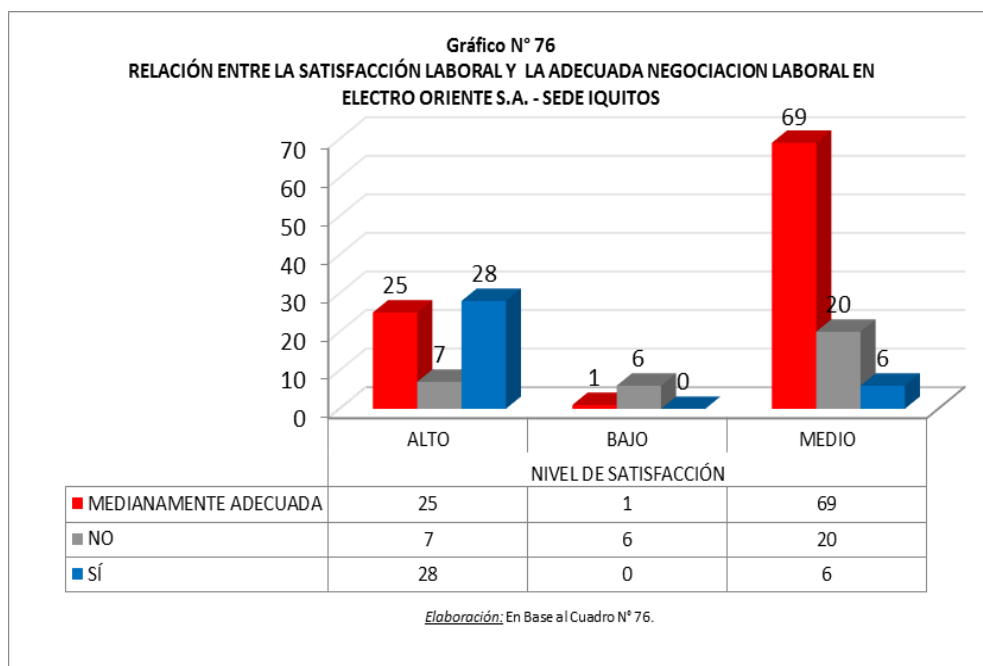


El Cuadro N° 76 da a conocer la relación existente entre la satisfacción laboral y si la negociación laboral en Electro Oriente S.A. se da de manera adecuada, a lo que 69 trabajadores respondieron que consideran que el nivel de satisfacción laboral es “Medio”, y creen que la negociación laboral se dio de manera “Medianamente Adecuada”.

**Cuadro N° 76**  
**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA NEGOCIACIÓN LABORAL EN ELECTRO ORIENTE S.A. - SEDE IQUITOS**

NEGOCIACIÓN LABORAL	NIVEL DE SATISFACCIÓN			
	ALTO	BAJO	MEDIO	TOTAL
<b>MEDIANAMENTE ADECUADA</b>	25	1	69	95
Filas %	26.32%	1.05%	72.63%	100.00%
Columnas %	41.67%	14.29%	72.63%	58.64%
<b>NO</b>	7	6	20	33
Filas %	21.21%	18.18%	60.61%	100.00%
Columnas %	11.67%	85.71%	21.05%	20.37%
<b>SÍ</b>	28	0	6	34
Filas %	82.35%	0.00%	17.65%	100.00%
Columnas %	46.67%	0.00%	6.32%	20.99%
<b>TOTAL</b>	60	7	95	162
Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%
Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de medición.

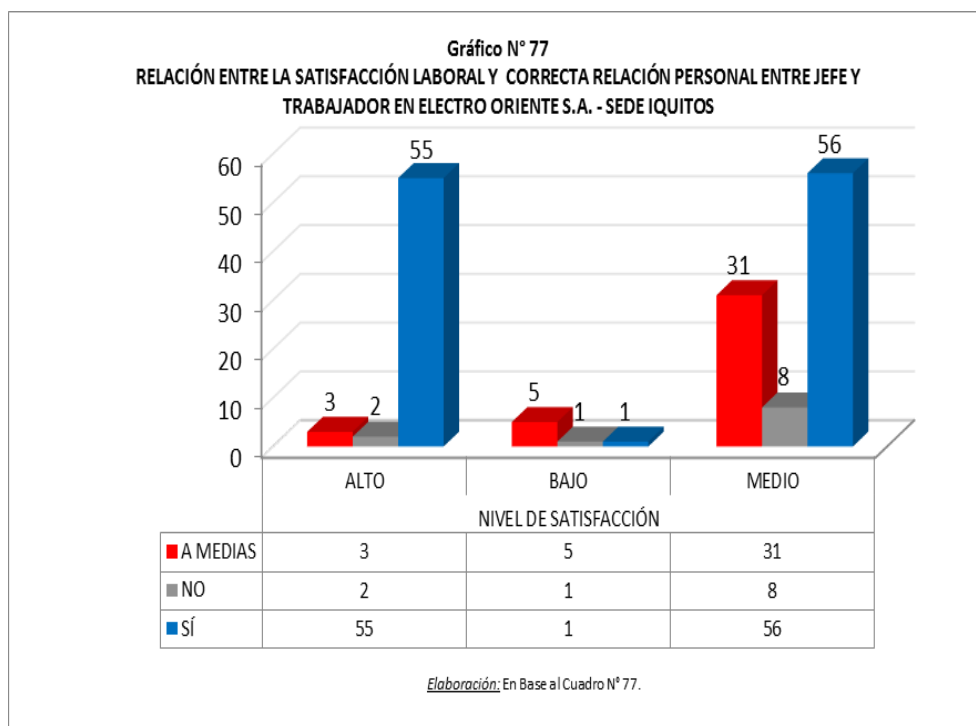


En el Cuadro N° 77 se señala la relación existente entre el nivel de satisfacción laboral y si el trabajador considera que la relación personal de su jefe hacia él es justa, habiéndose obtenido una moda estadística de 56, que es el número de colaboradores que consideran que el nivel de satisfacción laboral es “Medio” y la relación personal del jefe hacia el subordinado “Sí” es justa. El segundo mayor valor es 55, y son los trabajadores que dicen que la satisfacción laboral es “Alta”, y la relación personal del jefe hacia el subordinado “Sí” es justa.

**Cuadro N° 77**  
**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y CORRECTA RELACIÓN PERSONAL ENTRE JEFE Y TRABAJADOR EN ELECTRO ORIENTE S.A. - SEDE IQUITOS**

RELACION PERSONAL ENTRE JEFE Y TRABAJADOR	NIVEL DE SATISFACCIÓN			
	ALTO	BAJO	MEDIO	TOTAL
<b>A MEDIAS</b>	3	5	31	39
Filas %	7.69%	12.82%	79.49%	100.00%
Columnas %	5.00%	71.43%	32.63%	24.07%
<b>NO</b>	2	1	8	11
Filas %	18.18%	9.09%	72.73%	100.00%
Columnas %	3.33%	14.29%	8.42%	6.79%
<b>SÍ</b>	55	1	56	112
Filas %	49.11%	0.89%	50.00%	100.00%
Columnas %	91.67%	14.29%	58.95%	69.14%
<b>TOTAL</b>	60	7	95	162
Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%
Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente: Instrumento de medición.*



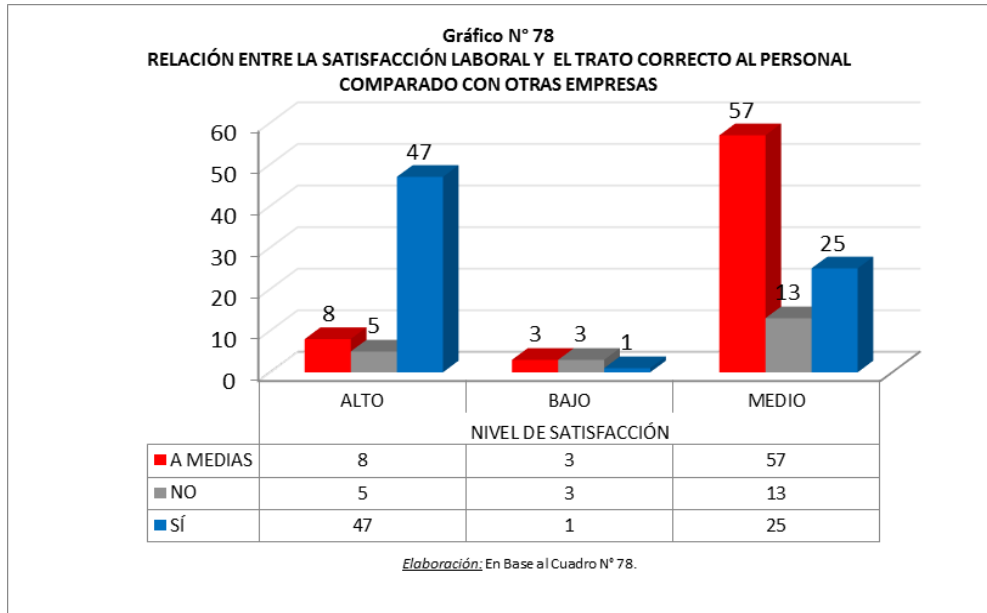
La moda estadística del Cuadro N° 78 equivale a 57, que es el número de trabajadores que consideran que el nivel de la satisfacción laboral es “Medio”, y sienten que el trato que les da la empresa es “A Medias”.

**Cuadro N° 78**

**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL TRATO CORRECTO AL PERSONAL COMPARADO CON OTRAS EMPRESAS**

TRATO CORRECTO	NIVEL DE SATISFACCIÓN			
	ALTO	BAJO	MEDIO	TOTAL
<b>A MEDIAS</b>	8	3	57	68
Filas %	11.76%	4.41%	83.82%	100.00%
Columnas %	13.33%	42.86%	60.00%	41.98%
<b>NO</b>	5	3	13	21
Filas %	23.81%	14.29%	61.90%	100.00%
Columnas %	8.33%	42.86%	13.68%	12.96%
<b>SÍ</b>	47	1	25	73
Filas %	64.38%	1.37%	34.25%	100.00%
Columnas %	78.33%	14.29%	26.32%	45.06%
<b>TOTAL</b>	60	7	95	162
Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%
Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de medición.



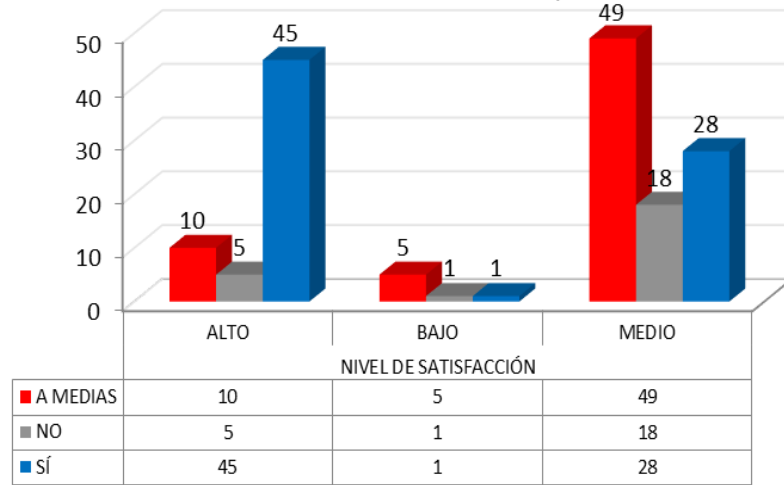
En el Cuadro N° 79 se muestra la relación existente entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de valoración del trabajo por los superiores, la misma que alcanzó como máximo valor la cifra de 49; monto que equivale al número de trabajadores que consideran que el nivel de satisfacción laboral es “Medio”, y que el trabajo que realizan está valorado “A Medias” por los superiores. El segundo mayor valor es 45, que son los trabajadores con nivel de satisfacción laboral “Alto” y consideran que “Sí” son bien valorados por sus superiores.

**Cuadro N° 79**  
**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL NIVEL DE VALORACION DEL TRABAJO POR LOS SUPERIORES EN ELECTRO ORIENTE S.A. - SEDE IQUITOS**

NIVEL DE VALORACIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN			
	ALTO	BAJO	MEDIO	TOTAL
<b>A MEDIAS</b>	10	5	49	64
Filas %	15.63%	7.81%	76.56%	100.00%
Columnas %	16.67%	71.43%	51.58%	39.51%
<b>NO</b>	5	1	18	24
Filas %	20.83%	4.17%	75.00%	100.00%
Columnas %	8.33%	14.29%	18.95%	14.81%
<b>SÍ</b>	45	1	28	74
Filas %	60.81%	1.35%	37.84%	100.00%
Columnas %	75.00%	14.29%	29.47%	45.68%
<b>TOTAL</b>	60	7	95	162
Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%
Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de medición.

**Cuadro N° 79**  
**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL NIVEL DE VALORACIÓN DEL TRABAJO POR**  
**LOS SUPERIORES EN ELECTRO ORIENTE S.A. - SEDE IQUITOS**



*Elaboración: En Base al Cuadro N° 79.*

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN.

Los trabajadores de cualquier institución constituyen el activo más valioso pues son ellos los responsables de los resultados económicos y financieros. En tal sentido, toda organización moderna invierte en la puesta en valor de capital humano, capacitándoles a través de diferentes programas, estudios, diplomados, cursos, seminarios, talleres; todo ello tendientes a hacerles más productivos. Pero, previo a la capacitación, es necesario identificar las necesidades, no solo de capacitación sino también de cómo se encuentran en relación al ambiente de trabajo, si cuentan con los recursos necesarios para llevar a cabo la tarea que se les encomienda, si tienen el mobiliario adecuado, computadora, teléfono, nivel salarial, relación con sus compañeros, con sus jefes, entre otros.

Los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. –Sede Iquitos, tienen como misión generar, administrar y distribuir electricidad en la ciudad de Iquitos; es decir, mantener la ciudad con fluido eléctrico las 24 horas del día, debiendo llevar a cabo múltiples labores, toda vez que se trata de una empresa que brinda un servicio esencial catalogado como estratégico. Mantener una ciudad abastecida de energía eléctrica es una tarea complicada que involucra a toda la organización y al compromiso del personal que labora en ella. Adicionalmente, existe mucha presión para cumplir con las tareas encomendadas en los plazos previstos, por lo que el trabajo bajo presión es una constante, pero nunca se realizó un trabajo profundo como el actual para determinar la satisfacción laboral.

Debido a la importancia de la satisfacción laboral por lo mencionado en los párrafos anteriores, una de las mejores formas de abordar la discusión de la presente investigación es a través de la validación de las hipótesis, pues es ahí donde se puede verificar el nivel de satisfacción de los trabajadores de electro oriente S.A. sede Iquitos en el periodo Julio 2016, y en base a ello los directivos de la organización tomarán las mejores decisiones.

## 5.1 VALIDACIÓN DE HIPÓTESIS

Al ser esta una investigación descriptiva y a su vez se ha planteado hipótesis general y específicos. La contrastación de las Hipótesis Específicas se realizó a través del Chi Cuadrado No Corregido y del Chi Cuadrado Mantel-Haenszel, para saber qué tan bien explican o influyen las Variables Independientes ( $X_1$  = Factores Intrínsecos;  $X_2$  = Factores Extrínsecos) en la Variable Dependiente ( $Y_1$  = Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos). Además, se calculó el Coeficiente de Correlación ( $r$ ) para demostrar que tan bien explican las Variables Independientes el comportamiento de la Variable Dependiente.

De acuerdo a las teorías que soportan la inferencia estadística, cuando se trabaja con un Nivel de Confiabilidad del 95%, se está aceptando un Margen de Error del 5% ( $\alpha = 5\%$ ); en tal sentido, el “ $\alpha$ ” deberá ser menor que 0.05 para que se considere estadísticamente significativo y se acepte una “muy buena asociación estadística” entre variables.

El Coeficiente de Correlación “ $r$ ” toma valores entre -1 y +1; cuanto más se acerca a los extremos (-1 y +1) existe una buena correlación. Si el signo del Coeficiente es positivo (+) quiere decir que existe una correlación directa entre la Variable Independiente y la Variable Dependiente (cuando se incrementa el valor de la Variable Independiente, se incrementa también el valor de la Variable Dependiente). Si el signo es negativo, la correlación es inversa (cuando se incrementa el valor de la Variable Independiente, decrece el valor de la Variable Dependiente)

### 5.1.1 HIPÓTESIS GENERAL.

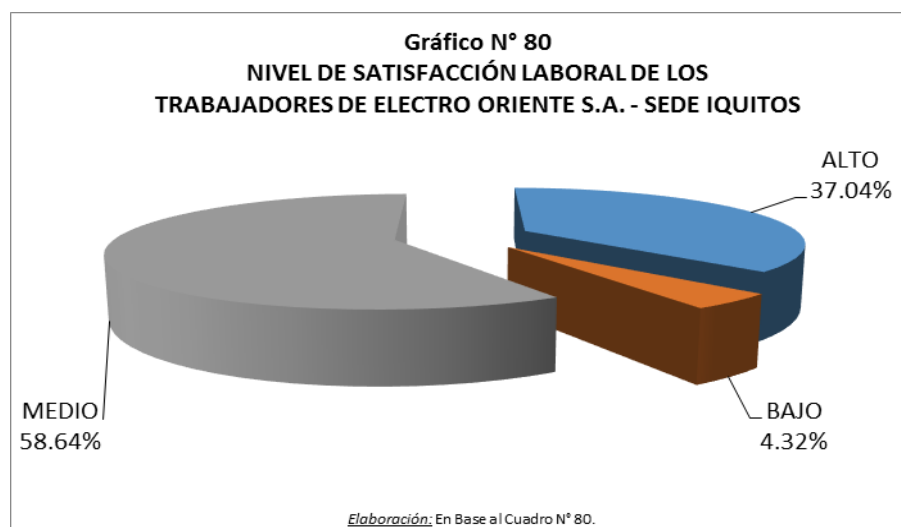
*“Los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos muestran un alto nivel de satisfacción, en el periodo julio 2016”.*

En el Cuadro N° 80, se muestra el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos, donde destaca en primera ubicación la respuesta del 58.64% de los encuestados; es decir, más de la mitad, manifestando que el nivel de satisfacción es “Medio”. En segundo lugar, se ubican los que respondieron que el nivel de satisfacción laboral es “Alto” y representan al 37.04% del total. Por último, en tercer puesto se hallan los que consideran como “Bajo”, y equivalen al 4.32% del total de trabajadores.

**Cuadro N° 80**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS**  
**TRABAJADORES DE ELECTRO ORIENTE S.A. - SEDE IQUITOS**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
ALTO	60	37.04%	37.04%
BAJO	7	4.32%	41.36%
MEDIO	95	58.64%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de medición.



**CONCLUSIÓN:**

**SE RECHAZA LA HIPÓTESIS GENERAL, DEBIDO A QUE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRO ORIENTE S.A. – SEDE IQUITOS, TAN SOLO MUESTRAN UN NIVEL “MEDIO” DE SATISFACCIÓN LABORAL, EN EL PERIODO JULIO 2016.**



## 5.1.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.

**1° Hipótesis Específica:** *“Los factores intrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. - Sede Iquitos en el periodo julio 2016, son: crecimiento y desarrollo personal, reconocimiento profesional, y autorrealización”.*

En el Cuadro N° 81, se observa la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el progreso profesional, reconocimiento y realización laboral del trabajador de Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos, en el periodo julio 2016. De acuerdo a ello, el mayor valor (56) se concentra en los trabajadores que consideran que el nivel de satisfacción es “Medio” y “Sí” progresaron profesionalmente.

**Cuadro N° 81**

**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL PROGRESO PROFESIONAL, RECONOCIMIENTO Y REALIZACIÓN LABORAL DEL TRABAJADOR DE ELECTRO ORIENTE S.A. - SEDE IQUITOS**

	RESPUESTA	NIVEL DE SATISFACCIÓN			TOTAL
		ALTO	BAJO	MEDIO	
PROGRESO PROFESIONAL	<b>A MEDIAS</b>	2	0	33	35
	Filas %	5.71%	0.00%	94.29%	100.00%
	Columnas %	3.33%	0.00%	34.74%	21.60%
	<b>NO</b>	2	2	12	16
	Filas %	12.50%	12.50%	75.00%	100.00%
	Columnas %	3.33%	28.57%	12.63%	9.88%
	<b>SÍ</b>	56	5	50	111
	Filas %	50.45%	4.50%	45.05%	100.00%
	Columnas %	93.33%	71.43%	52.63%	68.52%
	<b>TOTAL</b>	60	7	95	162
Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%	
Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
RECONOCIMIENTO	<b>ALGUNAS VECES</b>	25	0	35	60
	Filas %	41.67%	0.00%	58.33%	100.00%
	Columnas %	41.67%	0.00%	36.84%	37.04%
	<b>NUNCA</b>	21	7	58	86
	Filas %	24.42%	8.14%	67.44%	100.00%
	Columnas %	35.00%	100.00%	61.05%	53.09%
	<b>SIEMPRE</b>	14	0	2	16
	Filas %	87.50%	0.00%	12.50%	100.00%
	Columnas %	23.33%	0.00%	2.11%	9.88%
	<b>TOTAL</b>	60	7	95	162
Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%	
Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
REALIZACIÓN LABORAL	<b>A MEDIAS</b>	5	4	27	36
	Filas %	13.89%	11.11%	75.00%	100.00%
	Columnas %	8.33%	57.14%	28.42%	22.22%
	<b>NO</b>	1	0	11	12
	Filas %	8.33%	0.00%	91.67%	100.00%
	Columnas %	1.67%	0.00%	11.58%	7.41%
	<b>SÍ</b>	54	3	57	114
	Filas %	47.37%	2.63%	50.00%	100.00%
	Columnas %	90.00%	42.86%	60.00%	70.37%
	<b>TOTAL</b>	60	7	95	162
Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%	
Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	

*Fuente:* Instrumento de medición.

Por el contrario, mayoritariamente consideran que “Nunca” les otorgaron reconocimiento alguno y el nivel de satisfacción laboral es “Medio”, respuestas que corresponden a 58 trabajadores. De la misma forma, en cuanto a realización laboral, 57 colaboradores consideran el nivel de satisfacción laboral como “Medio” pero “Sí” se hallan realizados laboralmente.

De acuerdo a los resultados del Test Estadístico, el Margen de Error ( $\alpha$ ) del Chi Cuadrado No Corregido es de 0.13297; por lo que se considera que no existe asociación estadística entre las variables debido a que éste valor es mayor que 0.05 (Margen de Error Aceptado). Del mismo modo, el Margen de Error ( $\alpha$ ) de la prueba Mantel-Haenszel de 0.10186 considera que no existe asociación estadística entre las variables porque 0.10186 es mayor que 0.05; de donde se puede concluir que no existe una “buena asociación estadística” entre variables; es decir, que la Variables Independientes no determinan o no explican el comportamiento de la Variable Dependiente.

Este resultado se corrobora cuando se calcula el Coeficiente de Correlación ( $r$ ) = 0.47664; muy lejano a 1; lo que demuestra que la Variable Independiente no determina el comportamiento de la Variable Dependiente.

TEST ESTADÍSTICO	VALOR
Margen de Error del Chi Cuadrado No Corregido	0.13297
Margen de Error del Chi Cuadrado Mantel-Haenszel	0.10186
Coeficiente de Correlación ( $r$ )	0.47664

#### **CONCLUSIÓN:**

**SE RECHAZA LA 1º HIPÓTESIS ESPECÍFICA, PUES LOS FACTORES INTRÍNSECOS DE: CRECIMIENTO Y DESARROLLO PERSONAL, RECONOCIMIENTO PROFESIONAL Y AUTORREALIZACIÓN, NO DETERMINAN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE**

**LA EMPRESA ELECTRO ORIENTE S.A. – SEDE IQUITOS, EN EL PERIODO JULIO 2016.**

**2° Hipótesis Específica: “Los factores extrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. - Sede Iquitos en el periodo julio 2016, son: el ambiente físico y el espacio de trabajo, y el clima laboral”.**

En el Cuadro N° 82 se muestra la relación entre la satisfacción laboral y el ambiente físico y espacio de trabajo, y el clima laboral. En la primera relación, la moda estadística se identifica a los trabajadores que consideran el nivel de satisfacción laboral como “Medio” (48 trabajadores) pero que “Sí” les agrada el ambiente físico y espacio para realizar su trabajo. En el mismo sentido, 52 trabajadores (moda estadística) manifestaron que el nivel de satisfacción es “Medio” y el clima laboral “Regular”.

**Cuadro N° 82**  
RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL AMBIENTE FÍSICO Y ESPACIO, Y EL CLIMA LABORAL

	RESPUESTA	NIVEL DE SATISFACCIÓN			
		ALTO	BAJO	MEDIO	TOTAL
AMBIENTE FÍSICO Y ESPACIO DE TRABAJO	<b>MAS O MENOS</b>	10	2	33	45
	Filas %	22.22%	4.44%	73.33%	100.00%
	Columnas %	16.67%	28.57%	34.74%	27.78%
	<b>NO</b>	4	2	14	20
	Filas %	20.00%	10.00%	70.00%	100.00%
	Columnas %	6.67%	28.57%	14.74%	12.35%
	<b>Sí</b>	46	3	48	97
	Filas %	47.42%	3.09%	49.48%	100.00%
	Columnas %	76.67%	42.86%	50.53%	59.88%
	<b>TOTAL</b>	60	7	95	162
	Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%
	Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
CLIMA LABORAL	<b>BUENO</b>	45	2	38	85
	Filas %	52.94%	2.35%	44.71%	100.00%
	Columnas %	75.00%	28.57%	40.00%	52.47%
	<b>MALO</b>	2	0	5	7
	Filas %	28.57%	0.00%	71.43%	100.00%
	Columnas %	3.33%	0.00%	5.26%	4.32%
	<b>MUY BUENO</b>	5	0	0	5
	Filas %	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	Columnas %	8.33%	0.00%	0.00%	3.09%
	<b>REGULAR</b>	8	5	52	65
	Filas %	12.31%	7.69%	80.00%	100.00%
	Columnas %	13.33%	71.43%	54.74%	40.12%
<b>TOTAL</b>	60	7	95	162	
Filas %	37.04%	4.32%	58.64%	100.00%	
Columnas %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	

Fuente: Instrumento de medición.

Concordante con los resultados del test estadístico, el Margen de Error de Chi Cuadrado, tanto No Corregido (0.08716) y Mantel – Haenszel (0.07935), son superiores al Margen de Error Aceptado (0.05). En tal sentido, queda demostrado que no existe asociación estadísticamente significativa entre las variables. Lo mismo sucede con el Coeficiente de Correlación ( $r = 0.66198$ ), que alcanzó un valor que está muy alejado de 1, por lo que se puede aseverar que no existe correlación entre las variables.

TEST ESTADÍSTICO	VALOR
Margen de Error del Chi Cuadrado No Corregido	0.08716
Margen de Error del Chi Cuadrado Mantel-Haenszel	0.07935
Coeficiente de Correlación (r)	0.66198

#### **CONCLUSIÓN:**

**SE RECHAZA LA 2º HIPÓTESIS ESPECÍFICA, DEBIDO A QUE LOS FACTORES EXTRÍNSECOS: AMBIENTE FÍSICO Y EL ESPACIO DE TRABAJO, Y EL CLIMA LABORAL; NO DETERMINAN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRO ORIENTE S.A. – SEDE IQUITOS, EN EL PERIODO 2016.**

**3º Hipótesis Específica: “El salario es determinante en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos, en el periodo julio 2016”.**

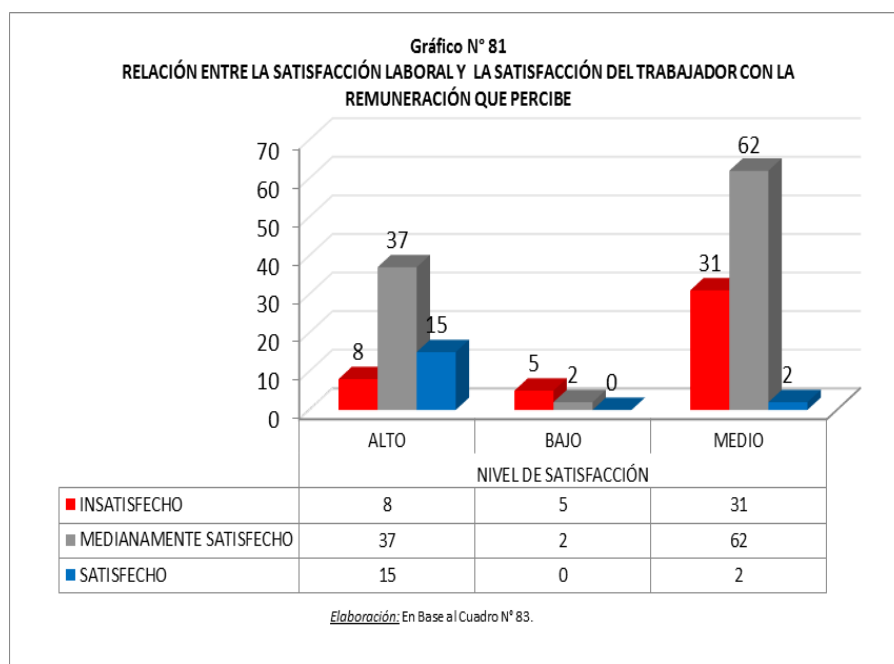
En el Cuadro N° 83, se puede observar la relación entre el nivel de satisfacción laboral del trabajador y la remuneración que percibe, notándose que mayoritariamente las respuestas fueron en el sentido que el nivel de satisfacción laboral es “Medio” y se encuentran “Medianamente Satisfechos” con la remuneración que perciben; respuestas dadas por 62 trabajadores considerándose como la moda estadística.

**Cuadro N° 83**

**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR CON LA REMUNERACIÓN QUE PERCIBE**

SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN			
	ALTO	BAJO	MEDIO	TOTAL
<b>INSATISFECHO</b>	8		31	44
Filas %	18.18%	1.36%	70.45%	100.00%
Columnas %	13.33%	1.43%	32.63%	27.16%
<b>MEDIANAMENTE SATISFECHO</b>	37		62	101
Filas %	36.63%	.98%	61.39%	100.00%
Columnas %	61.67%	8.57%	65.26%	62.35%
<b>SATISFECHO</b>	15		2	17
Filas %	88.24%	.00%	11.76%	100.00%
Columnas %	25.00%	.00%	2.11%	10.49%
<b>TOTAL</b>	60		95	162
Filas %	37.04%	.32%	58.64%	100.00%
Columnas %	100.00%	00.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de medición.



El test estadístico muestra que el Margen de Error del Chi Cuadrado No Corregido es igual a 0.03144; mientras que el Margen de Error del Chi Cuadrado Mantel – Haenszel tiene un valor de 0.02971. Ambos valores se encuentran por debajo del Margen de Error Aceptado (0.05), lo que

significa que existe una correlación estadísticamente significativa entre las variables. Situación que es corroborada con el Coeficiente de Correlación (r) que alcanzó la cifra de 0.89765 ( $r = 0.89765$ ), valor que está muy cercano de 1, por lo que se puede afirmar que existe correlación significativa entre las variables.

<b>TEST ESTADÍSTICO</b>	<b>VALOR</b>
Margen de Error del Chi Cuadrado No Corregido	0.03144
Margen de Error del Chi Cuadrado Mantel-Haenszel	0.02971
Coeficiente de Correlación (r)	0.89765

**CONCLUSIÓN:**

**SE ACEPTA LA 3º HIPÓTESIS ESPECÍFICA, EN EL SENTIDO QUE EL SALARIO ES DETERMINANTE EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRO ORIENTE S.A. – SEDE IQUITOS, EN EL PERIODO JULIO 2016.**

## CAPÍTULO VI

### PROPUESTA.

De acuerdo a los resultados obtenidos el nivel de satisfacción en general es “medio”, así mismo luego de las pruebas estadísticas se puede afirmar que los factores intrínsecos (crecimiento y desarrollo, autorrealización y reconocimiento no determina la satisfacción laboral) y los factores extrínsecos (ambiente físico y el espacio de trabajo, y el clima laboral) no determinan la satisfacción laboral. Por el contrario el salario es determinante en la satisfacción laboral de los trabajadores de Electro Oriente S.A. sede Iquitos periodo Julio 2016. Por todo ello, es prudente plantear las siguientes propuestas en bien de la organización:

1. El área de recursos humanos en coordinación con la Gerencia General de Electro Oriente S.A. sede Iquitos debería llevar adelante una serie de actividades o programas para mejorar las relaciones laborales, condiciones de trabajo, otorgar reconocimientos, etc.; con el objetivo de mejorar el calificativo del nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores. Por ejemplo otorgar como reconocimiento (diplomas, cartas, objetos, etc.) para que el trabajador sienta que la empresa le toma en cuenta, y que reconoce el trabajo que desempeña.
2. El área de recursos humanos de Electro Oriente S.A. debe facilitar y apoyar a los trabajadores en las actividades que involucren al crecimiento y desarrollo personal, reconocimiento profesional y autorrealización, implementando por ejemplo, felicitaciones públicas en la empresa al “trabajador del mes”, capacitación constante del trabajador referido a su especialidad.
3. Siendo el salario un factor determinante del nivel de satisfacción laboral, la dirección de la empresa debe considerar incentivos por el cumplimiento de metas y objetivos, que promueva la competencia y recompense por la consecución del logro.

## CAPÍTULO VII

### CONCLUSIONES.

1. De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede concluir afirmando que los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos, muestran solamente un nivel de satisfacción laboral “Medio” (58.64%), en el periodo de aplicación del instrumento de medición que fue julio 2016.
2. Los factores intrínsecos denominados: crecimiento y desarrollo personal, reconocimiento profesional y autorrealización; no determinan la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A – Sede Iquitos, en el periodo julio 2016.
3. Los factores extrínsecos identificados como: el ambiente físico y el espacio de trabajo, y el clima laboral; no determinan la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos, en el periodo julio 2016.
4. A través del análisis estadístico correspondiente, quedó determinado que el salario es un factor determinante de la satisfacción laboral (61.39%) de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos, en el periodo julio 2016.
5. Los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos, que tienen un nivel de satisfacción “Medio”, mayoritariamente tienen “Entre 35 – 40 Años”, son de sexo “Masculino”, cuentan con grado de instrucción “Superior”, laboran en la “Gerencia de Operaciones” y tienen el cargo de “Coordinador”.
6. La correlación del nivel de satisfacción laboral “Medio” con otros factores intrínsecos dio como resultado en mayor medida que: los trabajadores “Sí” se sienten a gusto con el trabajo que realizan; “Sí” se identifica con los objetivos y finalidades de la empresa; “No” se respeta la línea de carrera para un ascenso o



promoción; la empresa “Nunca” le ha otorgado un reconocimiento por el trabajo que realiza; y solo “A Veces” les brindan oportunidades para el perfeccionamiento profesional.

7. Asimismo, cuando se correlacionó el nivel de satisfacción laboral “Medio” con otros factores extrínsecos, se obtuvieron en mayor proporción los siguientes resultados: el trabajador cuenta “A Medias” con apoyo administrativo y de recursos para efectuar su trabajo; “A Veces” prestan atención a su sugerencia para la toma de decisiones; y consideran como “Regular” el clima laboral.

## CAPÍTULO VIII

### RECOMENDACIONES.

1. Se recomienda que la alta dirección lleve adelante una serie de actividades o programas para mejorar las relaciones laborales, condiciones de trabajo, otorgar reconocimientos, etc.; con el objetivo de mejorar el calificativo del nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores.
2. Se recomienda reevaluar las actividades que involucren a los factores intrínsecos de crecimiento y desarrollo personal, reconocimiento profesional y autorrealización, para mejorar la percepción del trabajador implementando, por ejemplo, felicitaciones públicas en la empresa al “trabajador del mes”.
3. Se recomienda mejorar los ambientes físicos, equipos, otorgar el apoyo administrativo oportuno y de recursos para la mejor realización de las labores, y tomar en cuenta las sugerencias del colaborador para la toma de decisiones.
4. Al haberse identificado al salario como un factor determinante del nivel de satisfacción laboral, se recomienda considerar incentivos por el cumplimiento de metas y objetivos, que promueva la competencia y recompense por la consecución del logro.
5. Toda vez que la población que viene laborando en la empresa se concentra “Entre 35 y 50 Años” (43.21%); es decir, fuerza laboral madura, se recomienda buscar estrategias para que interioricen a la empresa y se sientan parte de ella. De esta manera, se lograría una mayor productividad considerando que trabajan a gusto.
6. Se recomienda reevaluar la política de otorgamiento de reconocimientos (diplomas, memos, cartas, objetos, etc.) para que el trabajador sienta que la empresa le toma en cuenta, y que reconoce el trabajo que desempeña.

## CAPÍTULO IX

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. ARIAS GALLEGOS, Walter y ARIAS CÁCERES, Gabriela (2014). Artículo titulado “*Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado*”. Perú: Universidad Católica San Pablo de Arequipa.
2. CHARAJA INCACUTIPA, Yesenia Milagros y MAMANI GAMARRA, Javier (2014), en la investigación realizada que lleva por título “*Satisfacción Laboral y Motivación de los Trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – Puno – Perú – 2013*”. Perú: Universidad Nacional del Altiplano de Puno.
3. CHIANG VEGA, María Margarita; SALAZAR BOTELLO, Mauricio y NUÑEZ PARTIDO, Antonio (2007), en el documento de investigación “*Clima y Satisfacción Laboral en Instituciones Públicas: Adaptación y Ampliación de un Instrumento*”. España: Universidad de La Rioja.
4. DEL PRADO, JOSEFINA (2016), estudio denominado “*Satisfacción Laboral*”, realizado para IMF BUSINESS SCHOOL. España: Instituto Madrileño de Formación.
5. GUIHARD, TIERRY (2016), publicó el artículo “*Satisfacción Laboral, Oportunidades y Desafíos Para el Sector Empresarial*”. México: SODEXO Servicios de Beneficios e Incentivos.
6. RANDSTAD (2016), publicó el artículo “*Ocho de Cada Diez Trabajadores Españoles Están Satisfechos Con su Empleo Actual*”. España: Empresa líder en soluciones de recursos humanos.

7. REÁTEGUI PAREDES, Víctor (2011). Tesis magistral “*Estudio de la Cultura de Atención a los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, Cercado de Iquitos*”. Perú: Escuela Postgrado Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.
8. RUBIÑOS BARTENS, Rosalía Mavila y RUBIÑOS BARTENS, Sheyla Magdalena (2015). Tesis magistral “*Análisis del Nivel de Satisfacción de los Usuarios del Operador de Telefonía Móvil Bitel en la ciudad de Iquitos, Periodo 2015*”. Perú: Escuela Postgrado Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.
9. TORRES CÓRDOVA, Analia Morena y VÁSQUEZ ESPINAR, Clara Mirza (2013). Tesis magistral “*Análisis del Grado de Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Justicia de la Corte Superior de Justicia de Loreto, Periodo 2012*”. Perú: Escuela Postgrado Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.
10. VARGAS PARDO, Luz María del Rosario (2015). Tesis de pre grado “*Influencia de la Satisfacción Laboral en el Clima Organizacional de la Institución Sara Antonieta Bullón - Lambayeque*”. Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
11. VUOTO, Mirta & ARZADUN, Paula (2007). Investigación denominado “*El Buen Trabajo y la Satisfacción Laboral*”. Argentina: Centro de Estudios de Sociología del Trabajo de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires.

# **A N E X O S**

**Anexo N° 01: Matriz de Consistencia**  
**"Análisis de la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos, Periodo Julio 2016"**

<b>Formulación del Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Índices</b>
<p><b>General</b>            ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S. A. – Sede Iquitos, en el periodo Julio 2016?</p>	<p><b>General</b>            Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos, en el periodo Julio 2016.</p>	<p><b>General</b>            Los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos muestran un alto nivel de satisfacción, en el periodo julio 2016.</p>	<p><b>Independientes (X):</b>            4. Factores Intrínsecos</p> <p>5. Factores Extrínsecos</p>	<p>1. Crecimiento y desarrollo laboral</p> <p>2. Reconocimiento profesional</p> <p>3. Autorrealización</p> <p>1. Ambiente físico y espacio de trabajo</p> <p>2. Clima laboral</p>	<p>a) Alta b) Media c) Baja</p> <p>a) Otorgan b) No otorgan</p> <p>a) Total b) Media c) Baja</p> <p>a) Adecuados b) Medianamente adecuados c) Inadecuados</p> <p>a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo</p>
<p><b>Específicos</b></p> <p>1. ¿Qué factores intrínsecos determinan la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos, en el periodo julio 2016?</p> <p>2. ¿Qué factores extrínsecos determinan la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos, en el periodo julio 2016?</p> <p>3. ¿Es determinante la remuneración que perciben en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos, en el periodo julio 2016?</p>	<p><b>Específicos</b></p> <p>1. Identificar los factores intrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. - Sede Iquitos, en el periodo julio 2016.</p> <p>2. Identificar factores extrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. - Sede Iquitos, en el periodo julio 2016.</p> <p>3. Analizar si la remuneración que perciben es determinante en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos, en el periodo julio 2016.</p>	<p><b>Específicos</b></p> <p>1. Los factores intrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. - Sede Iquitos en el periodo julio 2016, son: crecimiento y desarrollo personal, reconocimiento profesional, y autorrealización.</p> <p>2. Los factores extrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. - Sede Iquitos en el periodo julio 2016, son: el ambiente físico y el espacio de trabajo, y el clima laboral.</p> <p>3. El salario es determinante en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos, en el periodo julio 2016.</p>	<p><b>Dependientes (Y):</b></p> <p>1. Satisfacción Laboral</p>	<p>1. Nivel de satisfacción</p>	<p>a) Alto b) Medio c) Bajo</p>



4. ¿Conoce ud. los objetivos y finalidades de Electro Oriente S.A.?

Sí  No  Conozco a medias

5. ¿Siente ud. que se identifica con los objetivos y finalidades de Electro Oriente S.A.?

Sí  No  A veces

### **B. REALIZACIÓN.**

6. ¿La formación académico-profesional recibida se relaciona con el trabajo que desarrolla?

Sí  No  A medias

7. ¿Las labores que realiza en Electro Oriente S.A. le brindan oportunidades para hacer cosas en las que destaca?

Sí  No  A medias

8. ¿Considera ud. que se encuentra realizado laboralmente con el trabajo que desempeña?

Sí  No  A medias

### **C. RECONOCIMIENTO.**

9. Cuando hay un ascenso o promoción en Electro Oriente S.A., ¿cree ud. que se respeta la línea de carrera?

Sí  No  A medias

10. ¿Le han otorgado algún reconocimiento por el desempeño de sus labores?

Siempre  Algunas veces  Nunca

11. ¿Considera ud. que se encuentra motivado para realizar su trabajo?

Sí  No  A medias

### **D. PROGRESO PROFESIONAL.**



12. ¿Considera ud. que Electro Oriente S.A. le brinda oportunidades para continuar con su perfeccionamiento profesional?

Sí  No  A veces

13. ¿Electro Oriente S.A. le brinda oportunidades para hacer carrera dentro de ella?

Siempre  Algunas veces  Nunca

14. ¿Electro Oriente S.A. le brinda oportunidades para crecer profesionalmente?

Sí  No  A medias

15. ¿Siente que ha progresado profesionalmente desde que labora en Electro Oriente S.A.?

Sí  No  A medias

#### **E. RESPONSABILIDAD.**

16. ¿Considera ud. que tiene autonomía para planificar su propio trabajo?

Sí  No  A medias

17. ¿Cuenta con libertad para escoger su método de trabajo?

Sí  No  A medias

18. ¿Ud. cumple a tiempo con los trabajos encomendados?

Siempre  A veces  Nunca

### **III. FACTORES EXTRÍNSECOS.**

#### **A. ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA.**

19. ¿Considera ud. que las tareas están convenientemente organizadas y planificadas?

Sí  No  A medias

20. ¿Le agrada el ambiente físico y el espacio que dispone para realizar su trabajo?

Sí  No  Más o Menos

21. ¿Cuenta con mobiliario y equipo adecuados para realizar su trabajo?

Sí  No  A medias

22. ¿Cuenta con apoyo administrativo y de recursos para efectuar su trabajo?

Sí  No  A medias

23. ¿Los compañeros de trabajo colaboran con ud. cuando les solicita?

Sí  No  A veces

24. ¿Participa ud. en las decisiones de su área o unidad?

Sí  No  A veces

25. ¿Prestan atención a su sugerencia para la toma de decisiones?

Sí  No  A veces

26. ¿Cómo considera el clima la laboral en Electro Oriente S.A.?

Muy Bueno  Bueno  Regular  Malo

27. ¿Se encuentra satisfecho trabajando en Electro Oriente S.A.?

Sí  No  A medias

## **B. SALARIO**

28. ¿Su categoría actual está de acuerdo al mercado laboral?

Sí  No  Más o menos

29. ¿Su salario está de acuerdo a los salarios de la Electro Oriente S.A.?

Sí  No  Más o menos

30. ¿Su salario está de acuerdo con la situación y la marcha económica de Electro Oriente S.A.?

Sí  No  Más o menos

31. ¿Se encuentra satisfecho con la remuneración que percibe por el trabajo desarrollado?

Satisfecho  Medianamente satisfecho  Insatisfecho

32. ¿La negociación laboral en Electro Oriente S.A. se da de manera adecuada?

Sí  Medianamente adecuada  No

### C. RELACIÓN CON LOS SUPERIORES.

33. ¿Considera que la relación personal de su jefe hacia ud. es justa?

Sí  No  A medias

34. ¿Cree ud. que Electro Oriente S.A. trata bien a su personal en comparación con otras empresas?

Sí  No  A medias

35. ¿Considera Ud. que su trabajo está bien valorado por sus superiores?

Sí  No  A medias

36. En términos generales, cómo considera usted su nivel de satisfacción en el centro laboral.

Alto  Medio  Bajo

¡Muchas gracias!!!!