

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL  
PERSONAL TÉCNICO DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS CHICLAYO  
DE ELECTRONORTE S.A. 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**

**FRANK MANUEL RIOS LARREA**

**ASESOR**

**WILLY ROLANDO ANAYA MORALES**

<https://orcid.org/0000-0003-4474-2674>

**Chiclayo, 2022**

**DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL PERSONAL TÉCNICO DE LA UNIDAD DE  
NEGOCIOS CHICLAYO DE ELECTRONORTE S.A. 2019**

PRESENTADA POR:  
**FRANK MANUEL RIOS LARREA**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el título de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

APROBADA POR:

Eduardo Arturo Zarate Castañeda  
PRESIDENTE

Diógenes Jesús Díaz Ríos  
SECRETARIO

Willy Rolando Anaya Morales  
VOCAL

## **Dedicatoria**

Dedico este proyecto de tesis a Dios, a mis padres y mi hermano. A Dios por guiar mis pasos y brindarme la fortaleza necesaria para salir adelante, pese a las vicisitudes y dificultades presentadas a lo largo de mi vida. A José Cruz, mi padre, por enseñarme a ser responsable en mis estudios y en cualquier ámbito de mí vida, a mi madre, Juana Rosa, por su infinito amor, cariño y paciencia, a mi hermano José Feliciano por sus consejos y su apoyo incondicional.

## **Agradecimientos**

A la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, por brindarme la oportunidad de formarme en sus aulas para ser un buen profesional y un mejor ser humano. A todos los docentes que impartieron sus conocimientos con mucha dedicación y profesionalismo durante mi permanencia en ésta prestigiosa institución.

Especial agradecimiento a mi asesor, el Mgtr. Willy Rolando Anaya Morales por los conocimientos impartidos y el apoyo desplegado en el asesoramiento, por sus consejos y exigencia para desarrollar y culminar con éxito este proyecto.

## Resumen

La presente investigación estableció como objetivo general la determinación del nivel de satisfacción laboral del personal técnico de la unidad de negocios Chiclayo de Electronorte S.A. 2019. Se utilizó un enfoque cuantitativo, tipo aplicado, con nivel de investigación descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Se escogió una población finita, la cual estuvo conformada por 46 trabajadores. El instrumento de recolección de datos fue el Test de Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo (1999).

Los resultados obtenidos determinaron que el nivel de satisfacción laboral del personal técnico de la unidad de negocios Chiclayo de Electronorte S.A. 2019, fue de nivel Medio. Se pudo llegar a la conclusión que la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos fue la única en alcanzar un nivel Bajo de satisfacción, mientras que la dimensión Relaciones Interpersonales fue la única en alcanzar un nivel Alto. En consecuencia, la entidad debe mantener, corregir y eliminar algunas políticas administrativas, siempre en busca de la mejora continua y mejorar el índice de percepción del personal técnico de la unidad de negocios Chiclayo.

***Palabras clave:*** Empresa eléctrica, personal técnico, satisfacción laboral.

Clasificaciones JEL: **J24, L94, M54.**

### **Abstract**

The present investigation established as a general objective the determination of the level of job satisfaction of the technical personnel of the Chiclayo de Electronorte S.A. business unit. 2019. A quantitative approach, applied type, with a descriptive research level, non-experimental cross-sectional design was used. A finite population was chosen, which was made up of 46 workers. The data collection instrument was the SL-SPC Job Satisfaction Scale Test by Sonia Palma Carrillo (1999).

The results obtained determined that the level of job satisfaction of the technical staff of the Chiclayo de Electronorte S.A. business unit 2019, it was Medium level. It was possible to reach the conclusion that the Labor and / or remunerative benefits dimension was the only one to reach a Low level of satisfaction, while the Interpersonal Relations dimension was the only one to reach a High level. Consequently, the entity must maintain, correct and eliminate some administrative policies, always in search of continuous improvement and improve the perception index of the technical staff of the Chiclayo business unit.

***Keywords:*** Electrical company, technical staff, job satisfaction.

JEL Classifications: **J24, L94, M54.**

## Índice

Dedicatoria .....	iii
Agradecimientos.....	iv
Resumen .....	v
Abstract .....	vi
Índice.....	vii
Lista de Tablas .....	viii
Lista de Figuras .....	ix
Lista de Anexos.....	x
I. Introducción .....	11
II. Marco Teórico .....	14
2.1. Antecedentes del Problema .....	14
2.2. Bases Teórico Científicas .....	16
III. Metodología .....	19
3.1. Tipo y Nivel de Investigación .....	19
3.2. Diseño de Investigación.....	19
3.3. Población, Muestra y Muestreo .....	19
3.4. Criterios de Selección.....	19
3.5. Operacionalización de Variables .....	20
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	21
3.7. Procedimientos .....	21
3.8. Plan de Procesamiento y Análisis de Datos.....	21
3.9. Matriz de Consistencia .....	22
3.10. Consideraciones Éticas .....	23
IV. Resultados .....	24
V. Discusión.....	34
Conclusiones .....	36
Recomendaciones.....	38
Referencias Bibliográficas .....	40
Anexos.....	45

**Lista de Tablas**

Tabla 1: Nivel de satisfacción según la variable y sus dimensiones.....	24
Tabla 2: Prueba de KMO y Bartlett.....	48
Tabla 3: Matriz de comunalidades.....	48
Tabla 4: Matriz de varianza total explicada.....	50
Tabla 5: Matriz de componente <sup>a</sup> .....	51
Tabla 6: Matriz de componente rotado <sup>a</sup> .....	54
Tabla 7: Matriz de transformación de componente.....	56
Tabla 8: Matriz de coeficientes para cálculo de las puntuaciones en las componentes.....	57
Tabla 9: Matriz de covarianza de las puntuaciones de las componentes.....	58
Tabla 10: Pruebas de normalidad.....	59
Tabla 11: Alfa de Cronbach para la variable y las dimensiones.....	59

## Lista de Figuras

Figura 1: Promedio de la satisfacción laboral y dimensiones.....	25
Figura 2: Promedio de la dimensión condiciones físicas y/o materiales.....	25
Figura 3: Promedio de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos.....	26
Figura 4: Promedio de la dimensión políticas administrativas.....	26
Figura 5: Promedio de la dimensión relaciones interpersonales.....	27
Figura 6: Promedio de la dimensión desarrollo personal.....	27
Figura 7: Promedio de la dimensión desempeño de tareas.....	28
Figura 8: Promedio de la dimensión relaciones con la autoridad.....	28
Figura 9: Personal técnico según áreas.....	29
Figura 10: Personal técnico según cargo.....	29
Figura 11: Personal técnico según tipo de contrato.....	30
Figura 12: Personal técnico según nivel de estudios.....	30
Figura 13: Personal técnico según profesión.....	31
Figura 14: Personal técnico según antigüedad.....	31
Figura 15: Personal técnico según estado civil.....	32
Figura 16: Personal técnico según número de hijos.....	32
Figura 17: Personal técnico según edad.....	33
Figura 18: Gráfico de sedimentación.....	51
Figura 19: Gráfico de componentes en espacio rotado.....	56

## Lista de Anexos

Anexo 1. Constancia de autorización de uso de datos .....	45
Anexo 2. Cuestionario aplicado .....	46
Anexo 3. Análisis factorial.....	48
Anexo 4. Entrevista.....	60

## I. Introducción

A nivel internacional, debido al constante crecimiento y diversificación de las organizaciones, es que resulta de gran interés prestar atención a los trabajadores que la componen y su satisfacción, ya que esto constituye la efectividad en los resultados organizacionales alcanzados por las empresas. Resulta necesario prestar atención a la interacción entidad-trabajador, ya que de esto se desprende que las personas necesitan a las entidades como medios importantes para alcanzar sus metas y a su vez las entidades necesitan a las personas para lograr sus objetivos empresariales (Polanco, 2014).

A nivel nacional, la satisfacción laboral en Perú se ha transformado en un indicador de mucha importancia y relevancia para las empresas, toda vez que los trabajadores son parte fundamental en el logro de sus metas y objetivos establecidos. Por este motivo las organizaciones buscan que sus trabajadores se sientan satisfechos laboralmente, para que de ésta manera lleguen al máximo nivel de desempeño individual y grupal (Carrión, 2018). Es así que, Ipsos Perú indica que el 24% de la población peruana, con un total de 7.6 millones, son millennials (nació entre los años 1981 y 1995), de los cuales el 84% trabaja. Respecto a la satisfacción laboral, el 87% está conforme con su trabajo y el 67% con su actual remuneración (Mercados & Regiones, 2019).

A nivel de la región, según la entrevista a Gonzales (2019) Gerente Regional de Trabajo del Gobierno Regional de Lambayeque, manifestó que debido a la falta de satisfacción laboral de las personas contratadas en las diferentes empresas de la región, su despacho recibe innumerables solicitudes para realizar inspecciones inopinadas en las organizaciones, Electronorte S.A. es una de las organizaciones denunciadas. Es así que, la mayor cantidad de inspecciones realizadas tienen factores comunes en las organizaciones de la región, tales como: Ambientes inadecuados de trabajo, falta de equipos de protección personal, desnaturalización de contratos, abuso de autoridad, entre otros.

Electronorte S.A. fue autorizada para empezar a operar desde el 21 de diciembre de 1983, mediante Resolución Ministerial No. 321-83-EM/DGE del MEN (Ministerio de Energía y Minas), con domicilio legal en la calle Vicente de la Vega 318-Chiclayo. En el año 2001 Electronorte inscribe ante INDECOPI la marca comercial ENSA, luego se logra constituir el grupo Distriluz, qué estaba conformado por las empresas de HIDRANDINA, ENOSA y ELECTROCENTRO. Actualmente Electronorte tiene como actividad principal la distribución

y comercialización de energía eléctrica en las unidades de negocio Chiclayo, Sucursales y Cajamarca Centro.

Electronorte S.A. es una empresa de distribución eléctrica que cuenta con dos sedes en la ciudad de Chiclayo, la sede de personal administrativo que se está ubicada en Ca. San Martín N° 250 y la sede del personal técnico se encuentra ubicada en la Av. Sáenz Peña N° 1750. El personal técnico está conformado por Ingenieros Mecánicos Eléctricos y Técnicos Electricistas, siendo un total de 46 trabajadores, quienes presentan poco compromiso e identificación con la empresa para lograr las metas propuestas, evidenciándose, entre otras cosas, con multas económicas por incumplimiento del mantenimiento preventivo de las redes de energía eléctrica en la ciudad de Chiclayo. La situación actual coloca a la empresa ante la necesidad de determinar el nivel de satisfacción laboral de su personal técnico, con la finalidad de adoptar medidas correctivas para que la variable anteriormente indicada no traiga como consecuencia el incumplimiento de los objetivos empresariales.

De acuerdo a lo indicado anteriormente, se realizó la pregunta de investigación ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal técnico de la unidad de negocios Chiclayo de Electronorte S.A. 2019? La presente tesis tuvo por objeto de investigación la determinación del nivel de satisfacción laboral del personal técnico de la unidad de negocios Chiclayo de Electronorte S.A. 2019. Siendo el objetivo general determinar el nivel de satisfacción laboral del personal técnico de la unidad de negocios Chiclayo de Electronorte S.A. 2019. Asimismo los objetivos específicos fueron: Determinar el nivel de (1) Las condiciones físicas y/o materiales, (2) Los beneficios laborales y/o remunerativos, (3) Las políticas administrativas, (4) Las relaciones interpersonales, (5) El desarrollo personal, (6) El desempeño de tareas, (7) La relación con la autoridad y (8) El perfil del personal técnico de la unidad de negocios Chiclayo de Electronorte S.A. 2019.

La presente investigación tiene una finalidad empresarial, ya que de acuerdo al estudio que se realizará sobre la satisfacción laboral del personal técnico, la entidad sabrá los efectos que producen sus lineamientos generales sobre ellos. La información resultante le permitirá a la organización realizar un análisis sobre la continuidad, reestructuración o mejora de sus lineamientos generales, en busca de mejorar la satisfacción laboral del personal técnico y lograr el máximo rendimiento para el cumplimiento de los objetivos trazados por la empresa.

La finalidad profesional de la presente investigación es establecer el nivel de satisfacción laboral del personal técnico de Electronorte S.A. y los factores que influyen en ella, esto permitirá brindar información relevante a los funcionarios de la organización, para las decisiones que consideren pertinentes.

Asimismo, servirá para fines personales, porque ampliará los conocimientos del investigador sobre el tema de estudio, lo cual también servirá para futuras asesorías. Finalmente, la presente investigación servirá para fines académicos, al ser una fuente de referencia para próximas investigaciones sobre Electronorte S.A., o entidades con una problemática similar.

## II. Marco Teórico

### 2.1. Antecedentes del Problema

Negrín y Calderón (2019), en su investigación, buscaron obtener un diagnóstico de la satisfacción laboral de las servidoras y servidores de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) del cantón Tosagua. El estudio aplicó una entrevista exploratoria para contextualizar el problema, luego, elaboró una encuesta utilizando indicadores de satisfacción laboral extraídos de investigación bibliográfica y resumida a través del método Delphi. Los expertos determinaron que los resultados iguales o mayores a 0,70 se priorizarían por el método Kendall para determinar que la encuesta sea confiable, obteniendo como resultado 0,97. El estudio permitió identificar problemas de experiencia en algunos servidores, descontento con el reconocimiento de las labores destacadas y salario percibido, relaciones laborales poco afectivas, entre otras. Se propone un plan de mejora, concluyendo que a través de la comunicación con los servidores (as) y el compromiso del jefe de agencia, aplicando cada una de las acciones y medidas propuestas se contribuirá a la satisfacción laboral, seguridad, salud y calidad de vida laboral.

Navarro (2018), desarrolla su estudio de investigación en la comunidad Valenciana (España), teniendo como objetivo general determinar la satisfacción laboral de los técnicos profesionales del sector de la construcción. El estudio tuvo un enfoque cualitativo, en donde la muestra estuvo conformada por 40 profesionales técnicos, buscando determinar cómo perciben y sienten su labor, identificar si están satisfechos con su rutina diaria de trabajo; descubrir los aspectos que generan mayor satisfacción laboral y aquellos aspectos que generan todo lo contrario, ahondar en temas claves como el estrés laboral y el equilibrio entre su vida personal y laboral. El estudio concluye en que los profesionales técnicos están satisfechos con su trabajo, disfrutan y detallan su labor como algo positivo. Los factores de esa satisfacción laboral son intrínsecos, entre ellos la identificación con el trabajo realizado, el reto cotidiano y el reconocimiento obtenido. Por otro lado, la insatisfacción laboral se debe a factores extrínsecos y vinculados al contexto de trabajo, más del 50% de los entrevistados conviven con estrés laboral; así también, identifican al jefe de obra como la parte más estresante de todas. A su vez, para el 60% del personal técnico es difícil conciliar su vida laboral y personal., por éste motivo viven un conflicto trabajo-familia.

Caro y Jiménez (2014), en su trabajo de investigación su objetivo es caracterizar la Satisfacción Laboral en la cámara Chilena a través de las empresas constructoras inscritas, con respecto a los beneficios laborales. Se consideró una investigación descriptiva, transversal y no experimental. Algunos de los resultados de la investigación realizada a tres empresas registradas en la cámara Chilena ubicadas en Puerto Mont, indican que los beneficios laborales mantiene satisfechos a los trabajadores, ya que su nivel de satisfacción se encuentra generalmente en el rango muy satisfecho-algo satisfecho.

Calle (2019), en el estudio realizado, el objetivo general fue determinar las características de la satisfacción laboral en Nei Services E.I.R.L., realizó una indagación cuantitativa, no experimental y descriptiva. La población fue finita y estuvo representada por 40 técnicos que desempeñan trabajos de construcción metálica y servicios generales para empresas y familias de la ciudad de Talara. Según los resultados obtenidos, se aprecia que los colaboradores se encuentran satisfechos laborablemente, el estudio obtiene un 80% de satisfacción laboral en los técnicos. Calle Imán, tiene como primera dimensión la percepción general de la satisfacción laboral de los técnicos, resultó con 75% de promedio, lo cual representa a 30 trabajadores satisfechos. La segunda dimensión fue motivación y reconocimiento, obtuvo un alto promedio con un nivel de satisfacción de 28 personas, que representan el 70% de la población. Área y ambiente de trabajo fue la tercera dimensión, resultó un alto promedio con el 65% de promedio que es representado por 26 técnicos. Mientras que la cuarta dimensión era formación e información, la cual obtuvo un promedio de satisfacción regular, con 21 personas que representaron el 52.5 % de la población.

Alva (2014), en su estudio, buscó determinar la relación entre los niveles de productividad y satisfacción laboral del personal técnico de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. de la ciudad de Trujillo. Tuvo un diseño de investigación descriptiva, su población estuvo conformada por 80 técnicos operarios. Las variables fueron satisfacción laboral y productividad. El resultado más relevante fue encontrar que el nivel de satisfacción de los operarios y el nivel de productividad, fue medio, obteniendo un desempeño laboral regular. Se observó que los operarios laboran los días feriados, los cuales son compensados; siendo esto motivo de desmotivación, ya que prefieren que esos días se los paguen. Alva, recomienda efectuar mediciones de la satisfacción laboral de manera periódica y propone como estrategia para mejorar este indicador en los operarios, capacitaciones de comunicación asertiva.

Millan & Montero (2017), el objetivo general de su investigación fue comprobar si existe relación entre las variables satisfacción laboral y el clima organizacional, para comprender si existe una relación positiva entre las dimensiones de ambas variables. La población escogida fue el personal de la empresa Oncorad de la ciudad de Chiclayo. El proyecto de investigación fue de tipo observacional, de enfoque cuantitativo y nivel racional. Para calcular las variables utilizaron el cuestionario. Según los resultados obtenidos, sobre la relación existente entre la satisfacción laboral y clima organizacional (correlacionadas altamente), se puede comprender que ante un factor de estímulo que mejore la percepción del Clima Organizacional, se podrá ver reflejado una mejora de la Satisfacción Laboral.

## **2.2. Bases Teórico Científicas**

### **2.2.1. Definición de satisfacción laboral de Sonia Palma.**

Sonia Palma (2006) define la satisfacción laboral como la actitud que tienen los trabajadores hacia la labor que desarrollan, en función a aspectos relacionados como las condiciones físicas y/o materiales que faciliten y ayuden en el buen desempeño de sus tareas, beneficios laborales y/o remuneraciones que reciben por el trabajo realizado, posibilidades del desarrollo personal, relaciones interpersonales con los demás miembros de la organización, políticas administrativas y la relación con la autoridad.

### **2.2.2. Teorías alternativas de la satisfacción laboral a Sonia Palma.**

#### **2.2.2.1. Teoría de la aproximación bifactorial.**

Herzberg (1995), menciona que la teoría bifactorial de la satisfacción o la teoría de los factores, se basa en la existencia de dos clases de aspectos laborales: factores extrínsecos e intrínsecos; estos últimos, determinan un grado de satisfacción de acuerdo al puesto que ocupa un individuo (como el alcance de las metas, reconocimiento, crecimiento y responsabilidad), ya que pueden satisfacer las “necesidades de desarrollo psicológico”.

Respecto a los factores extrínsecos (o Higiene), la hipótesis manifiesta que solo previene o evita la insatisfacción, pero no es capaz de generar satisfacción.

La teoría bifactorial, conocida también como la teoría dual, indica que la relación de la labor y el sujeto es básica y que la actitud hacia su trabajo puede resultar en el fracaso o éxito del sujeto.

#### **2.2.2.2. Teoría de la pirámide de necesidades de Maslow.**

Maslow (1954), determina que las necesidades de los seres humanos no tienen la misma relevancia en su nivel de satisfacción, éste enfoque es uno de los más difundidos, ya que lo guiaron a realizar una estructuración de las necesidades que el ser humano experimenta, con una base jerárquica, realizando que los seres humanos reaccionen de acuerdo con una necesidad predominante en determinado momento, quedando establecido que la motivación es en función de la satisfacción que debe alcanzarse de manera prioritaria. (Goicochea, 2009) indica que Maslow logró identificar las siguientes necesidades:

A. Las necesidades fisiológicas: Llamadas también biológicas, entre las que están la alimentación, protección contra el dolor o el sufrimiento y la habitación.

B. Las necesidades de seguridad: Encontrarse fuera de peligros imaginarios o reales y protegido del entorno y sus amenazas. La supervivencia está relacionada con éste necesidad

C. Las necesidades sociales: Amor, afecto, pertenencia a grupos, la amistad y participación. Estas necesidades están relacionadas con la vida del sujeto dentro de una sociedad y con el deseo de dar y recibir afecto.

D. Las necesidades de estima: Se relacionan con la manera en que un sujeto se percibe y evalúa, como la autoestima, la confianza en uno mismo y el amor propio.

E. Las necesidades de autorrealización: Las hallamos en la parte más alta de la pirámide y son las más elevadas de un individuo. Lo llevan a realizarse a través del desarrollo de sus capacidades y aptitudes. Se ven reflejados en el esfuerzo de cada ser individuo por lograr su potencial y desarrollarse de manera continua a lo largo de la vida (Goicochea, 2009).

#### **2.2.2.3. Teoría de la satisfacción del equilibrio o por facetas.**

Lawler (1973), manifiesta que la teoría de la satisfacción del equilibrio se basa en que la insatisfacción o la satisfacción de un sujeto respecto al trabajo, se fundamenta entre lo que se espera (expectativa) y se logra (realidad) de una recompensa, entendiendo como tal toda retribución que pueda recibir en su entorno laboral. Ésta teoría manifiesta que la satisfacción proviene de la constante lucha entre lo que el individuo piensa que debería percibir y lo que recibe realmente.

#### **2.2.2.4. Teoría del ajuste laboral.**

Dawis (1964), propone que la satisfacción laboral ocurre cuando coexiste un ajuste compatible entre el entorno laboral y la persona. Particularmente cuando existe relación entre los requerimientos del trabajo y las habilidades del empleado. Así también entre las necesidades personales que desea cumplir mediante su trabajo y los estímulos que usa la empresa. Las expectativas que los empleados esperan satisfacer, podrían ser: estabilidad, reconocimiento, logros, comodidad, autonomía, entre otros. No obstante, aceptan que este ajuste no es perfecto y que puede modificarse con el tiempo (Chiang, Martín y Nuñez, 2010 ).

#### **2.2.3. Dimensiones de la satisfacción laboral.**

Sonia Palma Carrillo, psicóloga de profesión, presenta una escala de satisfacción laboral en 1999, que contiene siete (7) dimensiones de la satisfacción laboral. Las cuales son las siguientes:

Condiciones físicas y/o materiales: se refiere a los componentes del ambiente, la distribución física y la comodidad, que favorecen un buen desempeño del trabajo diario.

Beneficios laborales y/o remunerativos: se relaciona al incentivo económico tanto regular como complementario obtenido como pago por el trabajo ejecutado.

Políticas administrativas: se asocia al nivel de conformidad con el reglamento y las normas generales de la organización que ordena la relación laboral con el empleado.

Relaciones sociales: se refiere a la interacción con los demás compañeros de labores y el clima que favorezca el buen desempeño.

Desarrollo personal: se relaciona a la autorrealización que siente el empleado producto de desempeñar un trabajo significativo.

Desempeño de tareas: se refiere al nivel de importancia que el empleado asigna a las tareas diarias que realiza en la organización.

Relación con la autoridad: concierne a la valoración que hace el empleado sobre la relación con la autoridad inmediata o jefe directo, respecto al desarrollo de sus labores diarias en la organización.

### **III. Metodología**

#### **3.1. Tipo y Nivel de Investigación**

Es de tipo aplicada y nivel descriptiva. Aplicada, porque haremos un diagnóstico usando una teoría. Descriptiva, porque buscaremos caracterizar una población determinada (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

El método es cuantitativo, debido a que buscamos cuantificar la variable y sus indicadores recogidos en el cuestionario, para ello se han planteado preguntas cuantitativas (Hernández, et al, 2014).

#### **3.2. Diseño de Investigación**

Es de carácter no experimental y de corte transversal. Es no experimental, porque la tesis no va realizar ningún tipo de experimento. Es de corte transversal, porque el problema es considerado que ocurre en un momento determinado de tiempo (Hernández, et al, 2014).

#### **3.3. Población, Muestra y Muestreo**

La población es finita y se conforma por el personal técnico de la unidad de negocios Chiclayo de Electronorte S.A., siendo un total de 46 trabajadores. Se consideró el total de la población, ya que es un número manejable de sujetos.

El tipo de muestreo utilizado es no probabilístico, dado que se trata de un grupo pequeño de personas y de fácil identificación, a los mismos que, se les aplicará el instrumento de recolección de datos, como es el cuestionario.

#### **3.4. Criterios de Selección**

Se consideró a todo el personal técnico de la unidad de negocios Chiclayo de Electronorte S.A.

### 3.5. Operacionalización de Variables

Variable	Definición de la Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Satisfacción Laboral	Actitud para proceder de una determinada manera en relación a aspectos específicos del trabajo, y la satisfacción con el mismo	Condiciones físicas y/o materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.</li> <li>. El ambiente donde trajo es confortable.</li> <li>. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.</li> <li>. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.</li> <li>. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.</li> </ul>	1, 13, 21, 28, 32.
		Beneficios laborales y/o remunerativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.</li> <li>. Me siento mal con lo que gano.</li> <li>. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.</li> <li>. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.</li> </ul>	2, 7, 14, 22.
		Políticas administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.</li> <li>. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.</li> <li>. Me disgusta mi horario.</li> <li>. El horario de trabajo me resulta incómodo.</li> <li>. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.</li> </ul>	8, 15, 17, 23, 33.
		Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>. El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.</li> <li>. Me agrada trabajar con mis compañeros.</li> <li>. Prefiero tomar distancia de las personas con las que trabajo.</li> <li>. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.</li> </ul>	3, 9, 16, 24.
		Desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.</li> <li>. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.</li> <li>. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.</li> <li>. Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.</li> <li>. Mi trabajo me hace sentir realizado.</li> <li>. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.</li> </ul>	4, 10, 18, 25, 29, 34.
		Desempeño de tareas	<ul style="list-style-type: none"> <li>. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.</li> <li>. Me siento realmente útil con la labor que realizo.</li> <li>. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.</li> <li>. Mi trabajo me aburre.</li> <li>. Me gusta el trabajo que realizo.</li> <li>. Me siento complacido con la actividad que realizo.</li> </ul>	5, 11, 19, 26, 30, 35.
		Relación con la autoridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Mi(s) jefe(s) (son) comprensivo(s).</li> <li>. Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.</li> <li>. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.</li> <li>. La relación que tengo con mis superiores es cordial.</li> <li>. No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).</li> <li>. Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.</li> </ul>	6, 12, 20, 27, 31, 36.

### **3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

La técnica a utilizar será la encuesta-cuestionario con escalamiento Likert. La herramienta de medición que se utilizará para la recaudación de datos, será el Test Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC), el cual se encuentra en la parte de anexos del presente documento.

### **3.7. Procedimientos**

En la presente investigación, una vez identificada la población (finita), se aplicará el instrumento de medición. La aplicación de esta herramienta se realizará en las instalaciones de Electronorte S.A., sede Sáenz Peña, en horario laboral, a fin de garantizar la presencia total de colaboradores. Se constatará que el instrumento haya sido completado correctamente, para el futuro proceso de datos, análisis y discusión de los resultados obtenidos.

### **3.8. Plan de Procesamiento y Análisis de Datos**

Los datos que se obtendrán a través del instrumento de medición (SL-SPC), serán procesados para su interpretación y análisis, con el uso de hojas de cálculo y programas computacionales disponibles, como Excel y SPSS (Statistical Package for Social Sciences). Los reportes generados serán presentados mediante figuras y tablas, interpretadas en el capítulo de resultados de la presente investigación.

### 3.9. Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivos	Marco teórico	Hipótesis	Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Determinación del Nivel de Satisfacción del personal técnico de la Unidad de Negocios Chiclayo de Electronorte S.A. 2019	¿Cuál es el Nivel de Satisfacción del personal técnico de la Unidad de Negocios Chiclayo de Electronorte S.A. 2019?	Determinar el Nivel de Satisfacción del personal técnico de la Unidad de Negocios Chiclayo de Electronorte S.A. 2019	<p><b>Antecedentes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ernesto Negrín y María Calderón (2019)</li> <li>- Elena Navarro Astor (2018)</li> <li>- Caro y Jiménez (2014)</li> <li>- Sara Calle Imán (2019)</li> <li>- José Alva Zapata (2014)</li> <li>- Millan &amp; Montero (2017)</li> </ul> <p><b>Bases teórico científicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición de satisfacción laboral</li> <li>- Teorías de la satisfacción laboral</li> <li>- Teoría de la Aproximación Bifactorial de Herzberg</li> <li>- Teoría de la Pirámide de Necesidades de Maslow</li> <li>- Teoría de la Satisfacción por Facetas o del Equilibrio de Lawler.</li> <li>- Teoría del ajuste laboral de Davis</li> <li>- Dimensiones de la Satisfacción Laboral.</li> </ul> <p><b>Definición de términos básicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción laboral.</li> <li>- Personal Técnico</li> </ul>	Existe un nivel alto de satisfacción laboral del personal técnico de la Unidad de Negocios Chiclayo de Electronorte S.A., 2019.	Satisfacción laboral	Actitud para proceder de una determinada manera en relación a aspectos específicos del trabajo, y la satisfacción con el mismo	<p>Condiciones físicas y/o materiales</p> <p>Beneficios laborales y/o remunerativos</p> <p>Políticas administrativas</p> <p>Relaciones sociales</p> <p>Desarrollo personal</p> <p>Desempeño de tareas</p> <p>Relación con la autoridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.</li> <li>. El ambiente donde trajo es confortable.</li> <li>. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.</li> <li>. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.</li> <li>. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.</li> <li>. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.</li> <li>. Me siento mal con lo que gano.</li> <li>. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.</li> <li>. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.</li> <li>. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.</li> <li>. La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explorando.</li> <li>. Me disgusta mi horario.</li> <li>. El horario de trabajo me resulta incómodo.</li> <li>. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.</li> <li>. El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.</li> <li>. Me agrada trabajar con mis compañeros.</li> <li>. Prefiero tomar distancia de las personas con las que trabajo.</li> <li>. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.</li> <li>. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.</li> <li>. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.</li> <li>. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.</li> <li>. Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.</li> <li>. Mi trabajo me hace sentir realizado.</li> <li>. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.</li> <li>. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.</li> <li>. Me siento realmente útil con la labor que realizo.</li> <li>. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.</li> <li>. Mi trabajo me aburre.</li> <li>. Me gusta el trabajo que realizo.</li> <li>. Me siento complacido con la actividad que realizo.</li> <li>. Mi(s) jefe(s) (son) comprensivo(s).</li> <li>. Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.</li> <li>. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.</li> <li>. La relación que tengo con mis superiores es cordial.</li> <li>. No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).</li> <li>. Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.</li> </ul>	<p><b>Tipo</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel</b> Descriptiva</p> <p><b>Método</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño</b> No experimental de Corte transversal</p>
<b>El modelo a aplicar:</b> Medición de la variable satisfacción laboral								<p><b>Población</b> Finita</p> <p><b>Muestra</b> 46 trabajadores 2019</p>	
								<p><b>Instrumento de recolección de datos</b> Cuestionario con escalamiento Likert</p>	

### **3.10. Consideraciones Éticas**

El investigador se compromete a mantener de manera confidencial toda la información brindada por los trabajadores, quienes serán tratados con respeto, sin alterar sus derechos durante la realización del presente estudio. Asimismo, se mantendrá en todo momento la veracidad de las observaciones e interpretaciones logradas, sin tergiversar la orientación principal de la investigación.

## IV. Resultados

Se muestran a continuación los resultados que son producto del análisis y procesamiento de datos, los cuales darán respuesta a los objetivos generales y específicos que fueron planteados en la presente investigación.

### 4.1 Determinación del Nivel de Satisfacción Laboral

Tabla 1

*Nivel de satisfacción según la variable y sus dimensiones*

	Media	Brecha	Nivel
Satisfacción laboral	2.85	2.15	Medio
Condiciones físicas y/o materiales	2.85	2.15	Medio
Beneficios laborales y/o remunerativos	1.74	3.26	Bajo
Políticas administrativas	2.37	2.63	Medio
Relaciones Interpersonales	3.72	1.28	Alto
Desarrollo personal	3.03	1.97	Medio
Desempeño de tareas	2.71	2.29	Medio
Relación con la autoridad	3.02	1.98	Medio

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado. Elaboración propia.

El promedio de la satisfacción laboral y sus dimensiones se presenta en la siguiente figura 1.

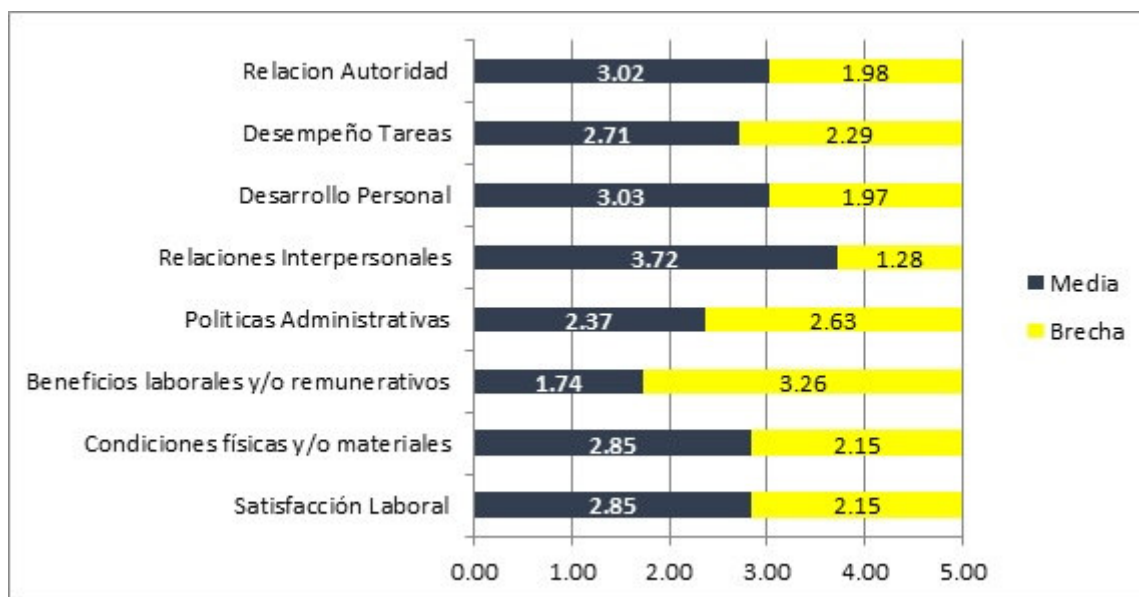


Figura 1: Promedio de la satisfacción laboral y dimensiones. Elaboración propia.

#### 4.2 Determinación del Nivel de Satisfacción por Dimensiones

A continuación, se observa en la figura 2 la determinación de los promedios de la dimensión condiciones físicas y/o materiales.

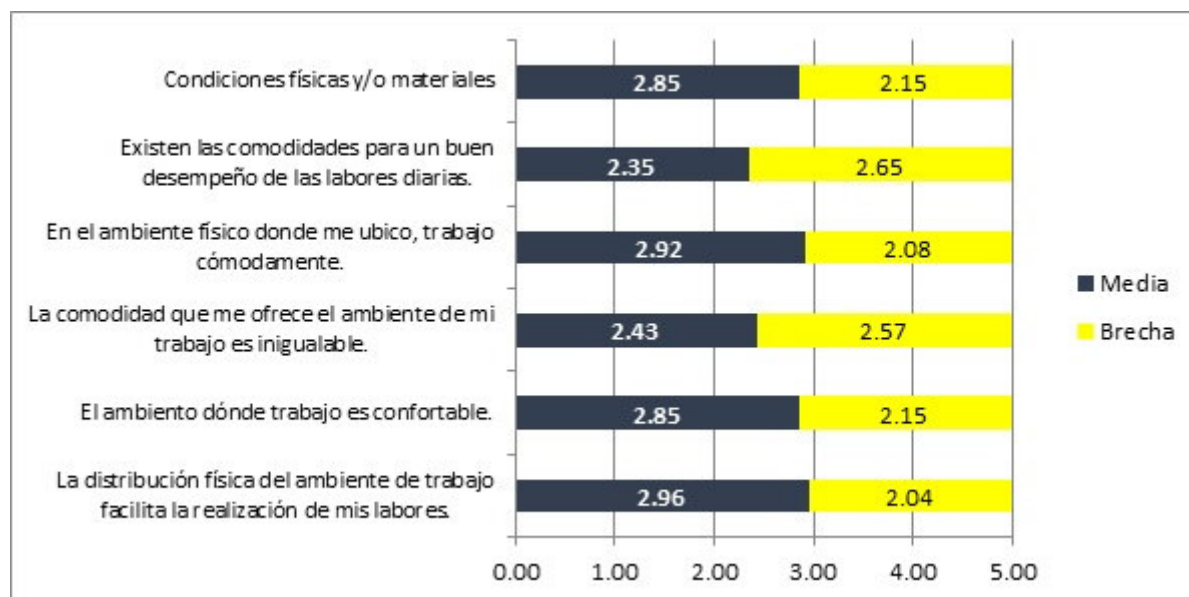


Figura 2: Promedio de la dimensión condiciones físicas y/o materiales. Elaboración propia.

A continuación, se muestra el promedio de la satisfacción en la dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos.

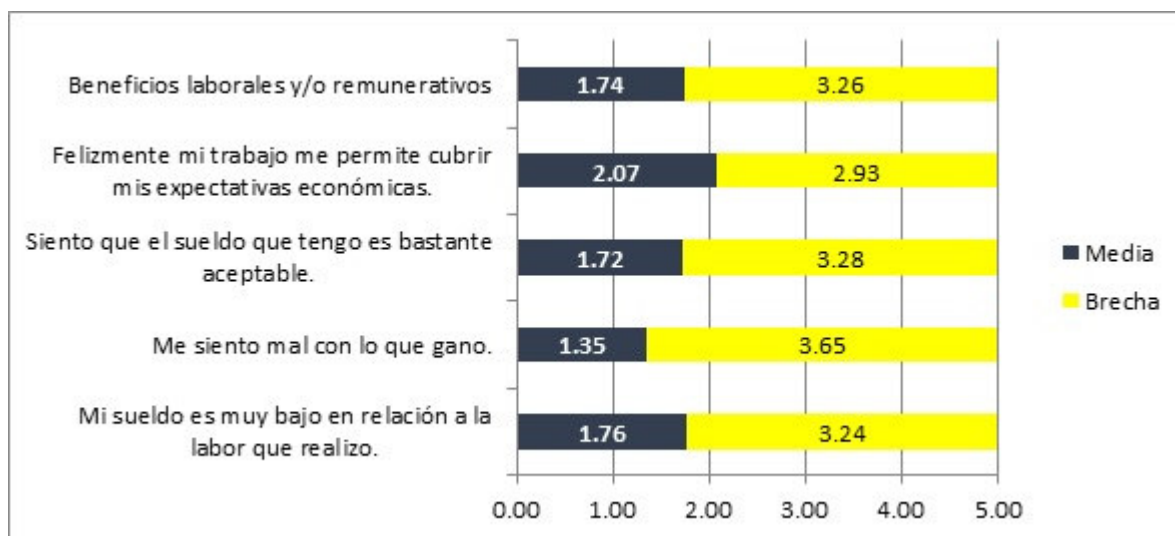


Figura 3: Promedio de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos. Elaboración propia.

En la siguiente figura se visualiza el promedio de la satisfacción en la dimensión de políticas administrativas.

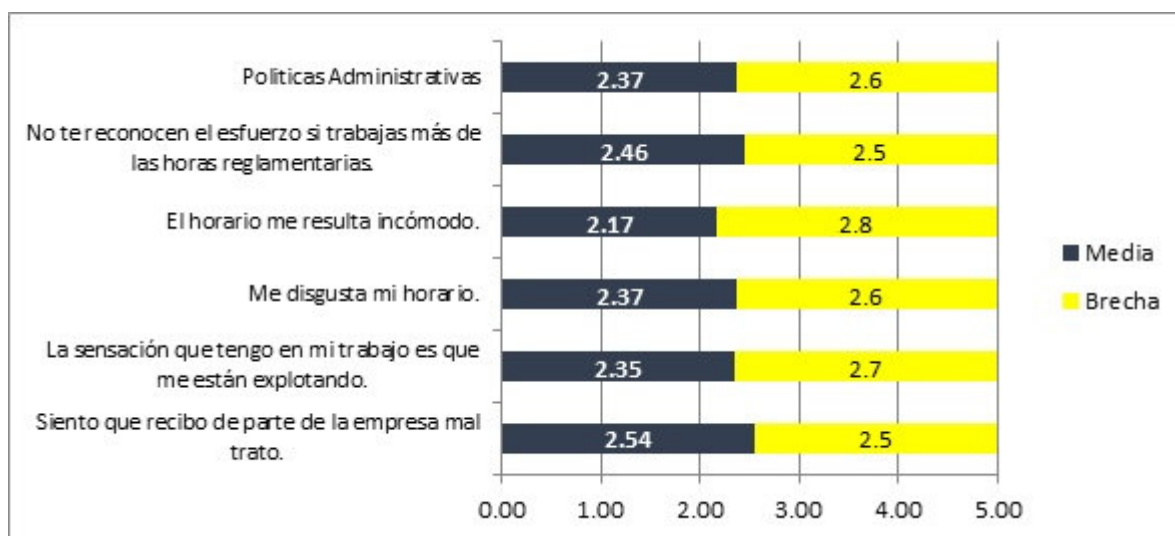


Figura 4: Promedio de la dimensión políticas administrativas. Elaboración propia.

En la figura 5 podremos visualizar el promedio de la satisfacción en la dimensión de relaciones interpersonales.

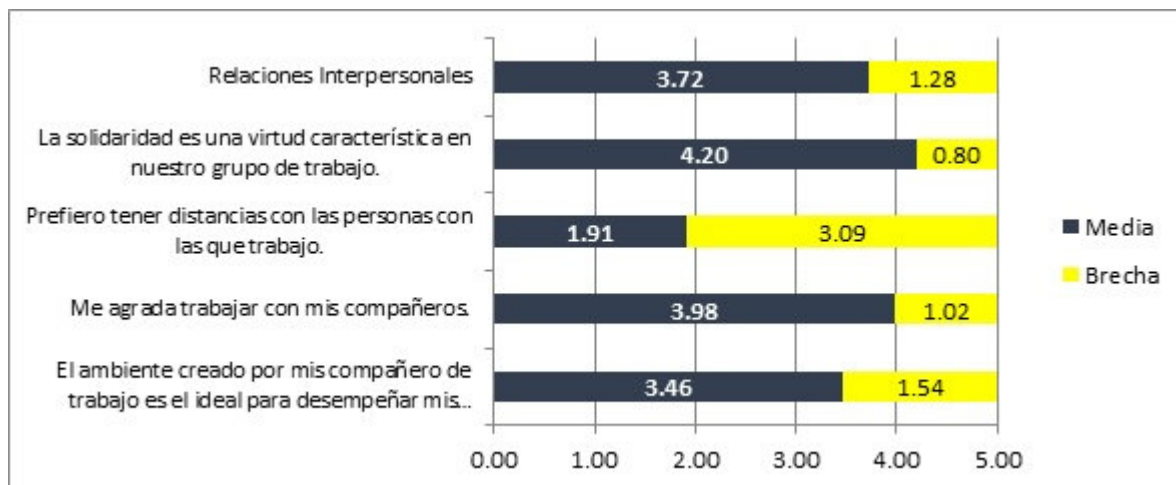


Figura 5: Promedio de la dimensión relaciones interpersonales. Elaboración propia.

En la figura mostrada a continuación, se observa el promedio de la satisfacción en la dimensión de desarrollo personal.

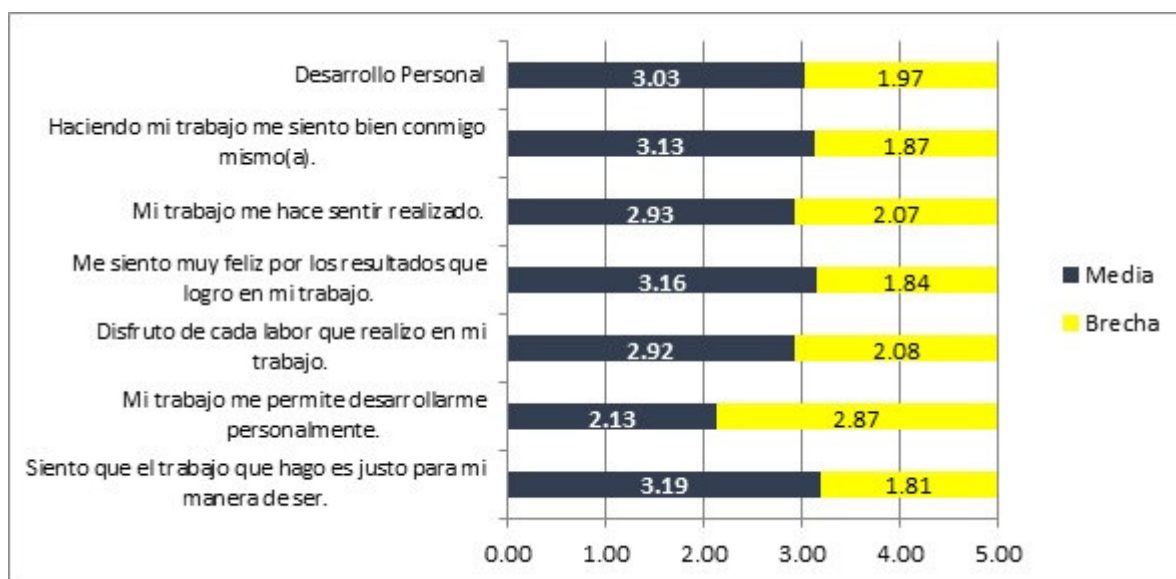


Figura 6: Promedio de la dimensión desarrollo personal. Elaboración propia.

En esta figura se muestra el promedio de la satisfacción en la dimensión de desempeño de tareas.

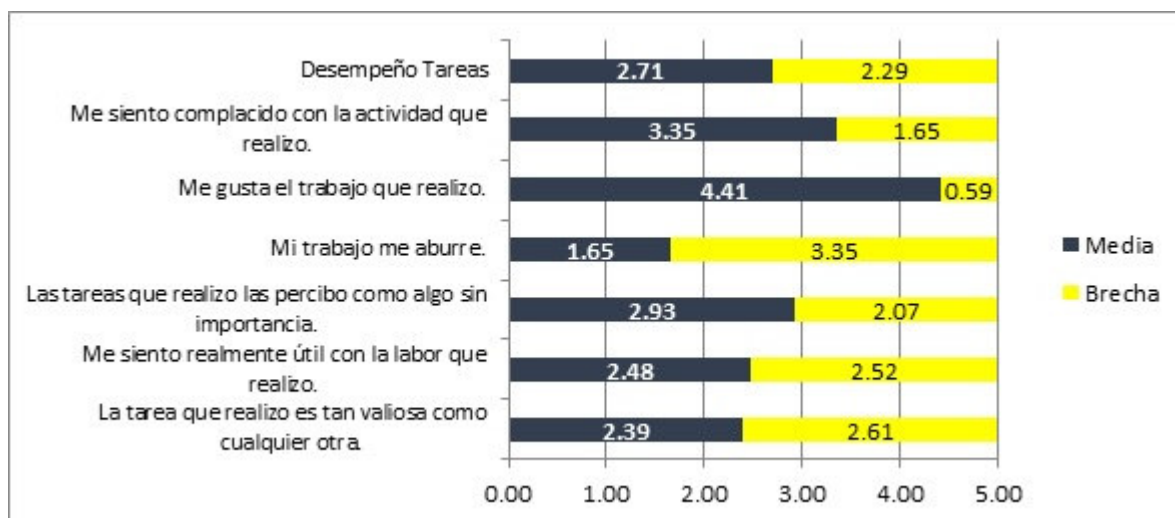


Figura 7: Promedio de la dimensión desempeño de tareas. Elaboración propia.

Aquí podemos observar el promedio de la satisfacción en la dimensión de relaciones con la autoridad.



Figura 8: Promedio de la dimensión relaciones con la autoridad. Elaboración propia.

### 4.3 Análisis del Perfil del Entrevistado

En la siguiente figura 9 se presentan el total del personal técnico de la unidad de negocios Chiclayo de Electronorte S.A. 2019 y las áreas a las que pertenecen.

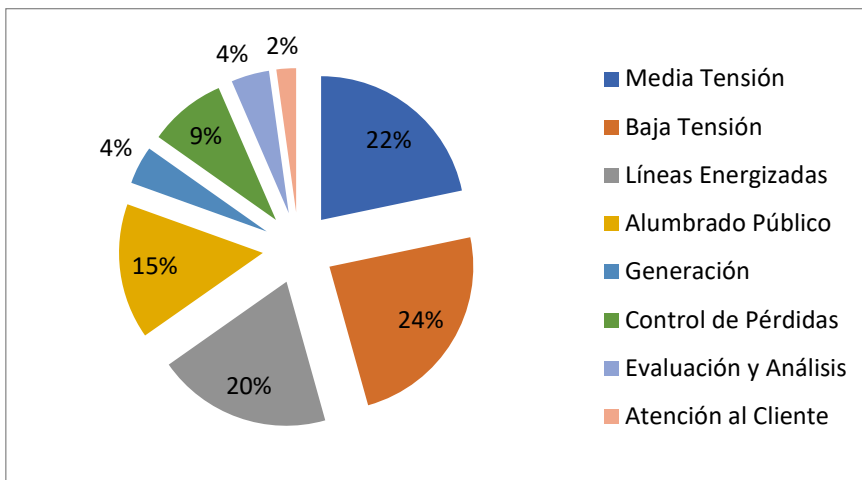


Figura 9: Personal técnico según áreas. Elaboración propia.

En la siguiente figura se presenta el cargo que ocupa el personal técnico de la unidad de negocios Chiclayo de Electronorte S.A. 2019.

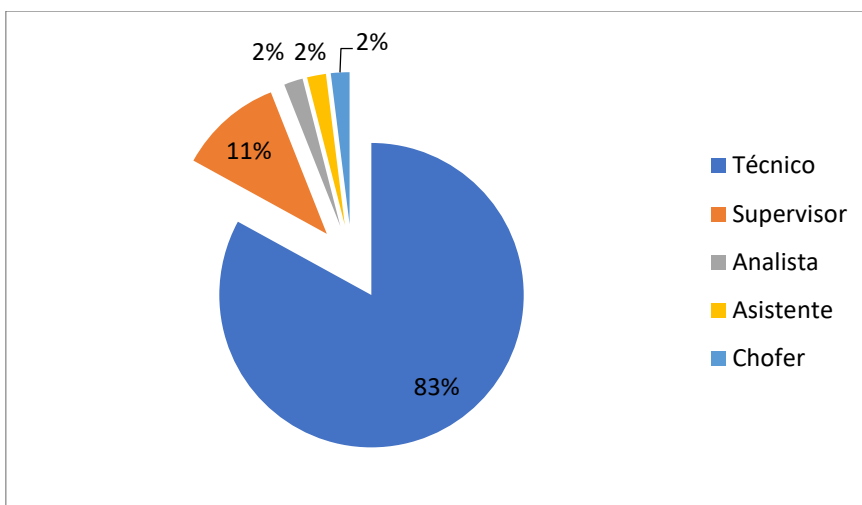


Figura 10: Personal técnico según cargo. Elaboración propia.

En esta figura se presenta el tipo de contrato del personal técnico de la unidad de negocios Chiclayo de Electronorte S.A. 2019.

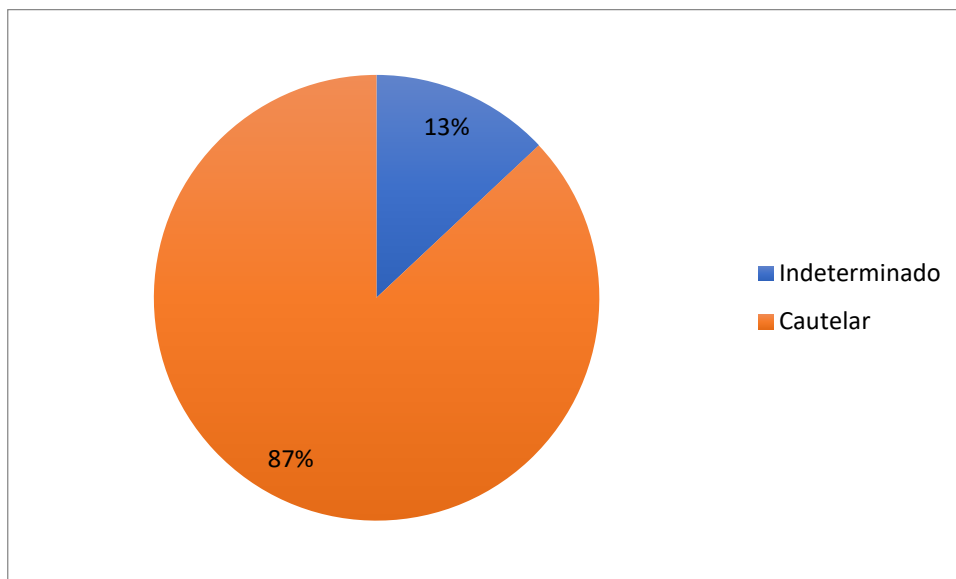


Figura 11: Personal técnico según tipo de contrato. Elaboración propia.

En la figura 12 se presenta el nivel de estudios del personal técnico de la unidad de negocios Chiclayo de Electronorte S.A. 2019.

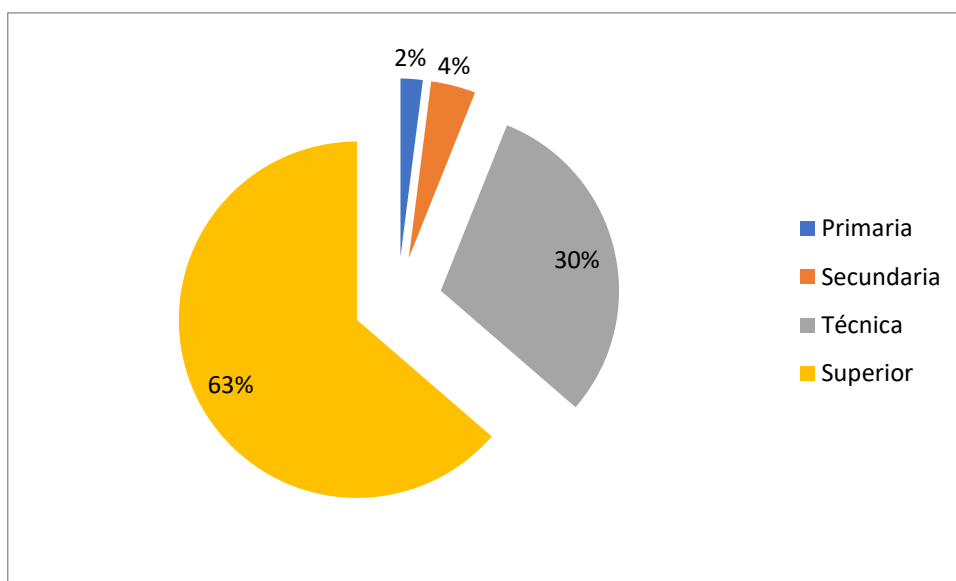


Figura 12: Personal técnico según nivel de estudios. Elaboración propia.

En el siguiente cuadro se presenta la profesión del personal técnico de la unidad de negocios Chiclayo de Electronorte S.A. 2019.

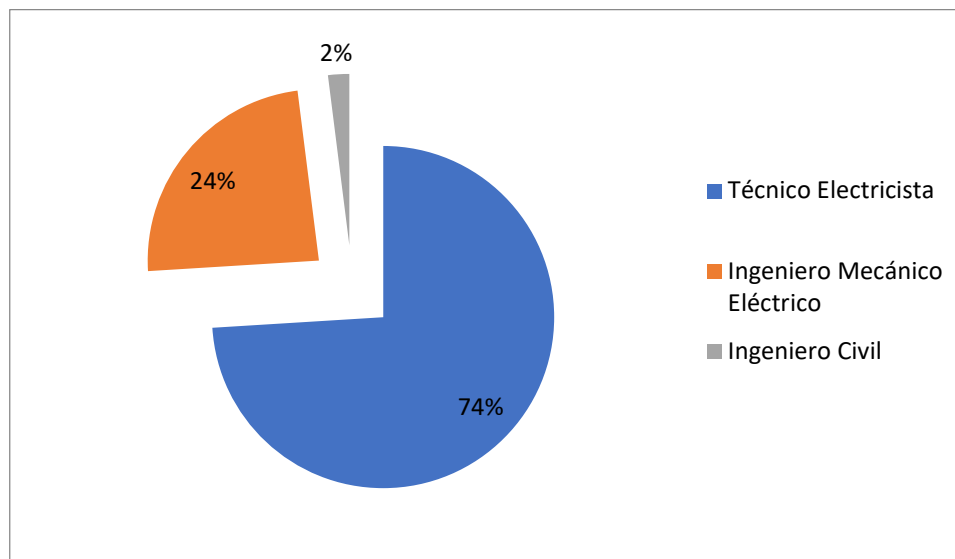


Figura 13: Personal técnico según profesión. Elaboración propia.

En la figura 14 se presenta la antigüedad del personal técnico de la unidad de negocios Chiclayo de Electronorte S.A. 2019.

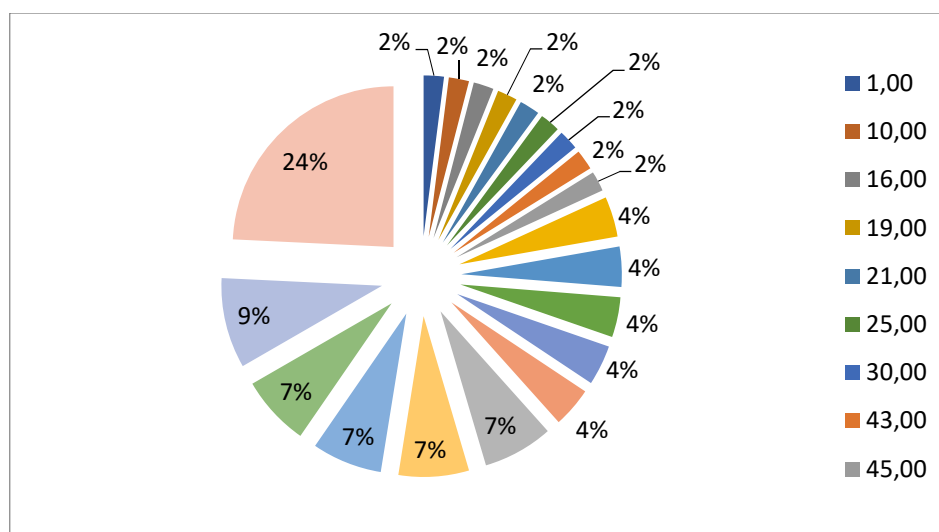


Figura 14: Personal técnico según antigüedad. Elaboración propia.

La figura 15 se presenta el estado civil del personal técnico de la unidad de negocios Chiclayo de Electronorte S.A. 2019.

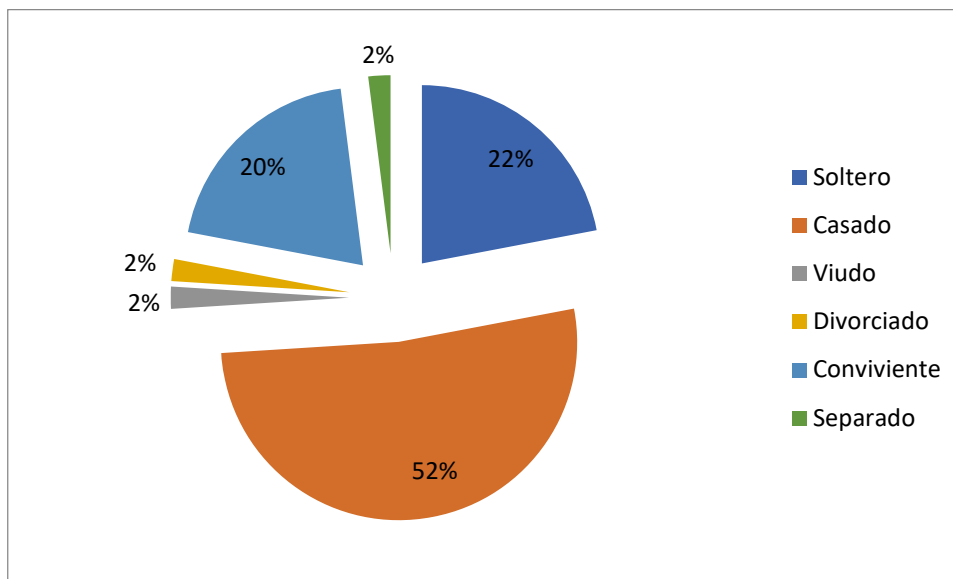


Figura 15: Personal técnico según estado civil. Elaboración propia.

En la siguiente gráfica se presenta el número de hijos del personal técnico de la unidad de negocios Chiclayo de Electronorte S.A. 2019.

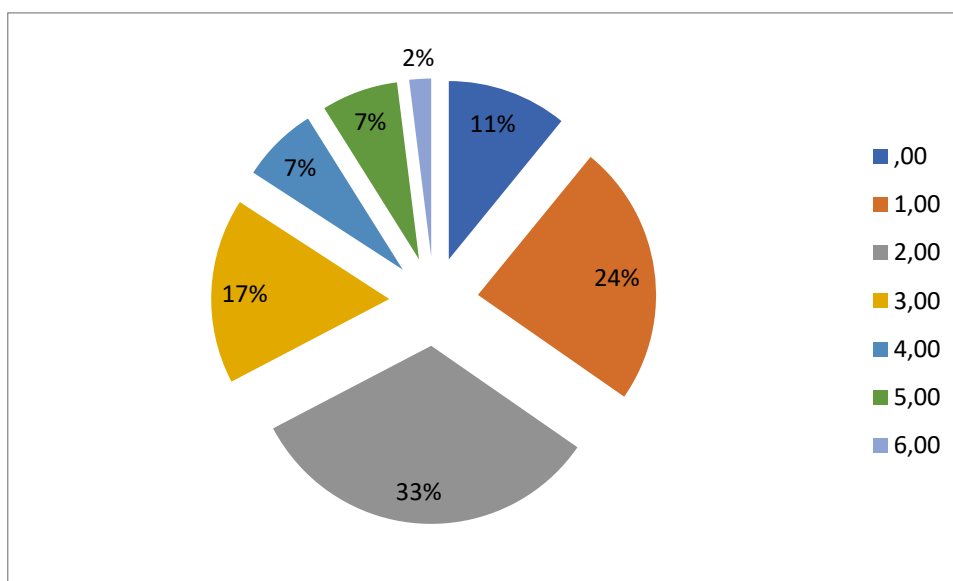


Figura 16: Personal técnico según número de hijos. Elaboración propia.



## V. Discusión

El propósito del presente trabajo de investigación fue determinar el nivel de satisfacción laboral del personal técnico de la unidad de negocios Chiclayo de Electronorte S.A. 2019. De acuerdo a los niveles de satisfacción determinados en las diferentes dimensiones del Test de Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC), se obtuvo que la satisfacción laboral es de nivel Medio.

En cuanto a Condiciones físicas y/o Materiales, se obtuvo un nivel de satisfacción Medio. Según los resultados alcanzados podemos decir que la infraestructura de trabajo no cumple con lo mínimo requerido para el correcto desempeño de las labores, no está equipada o implementada con las herramientas y equipos necesarios para realizar una óptima labor, en busca de resultados de excelencia. En ésta dimensión predominan los factores extrínsecos y vinculados al contexto del trabajo del personal técnico, que es conformado por el ambiente, la comodidad y la distribución física que favorezca un buen desempeño en las labores diarias, tal cual lo indica el estudio de Navarro (2018).

En relación a Beneficios laborales y/o Remunerativos, en esta investigación se obtuvo un nivel de satisfacción Bajo, siendo la única dimensión con ese resultado. El personal técnico manifiesta en el presente estudio que la remuneración que perciben es lo mínimo requerido para poder solventar la canasta familiar y las necesidades básicas de su familia, pero sienten que es muy poco para la labor que realizan. Relacionan esta dimensión al incentivo económico percibido como pago por el trabajo realizado, ya sea regular o extraordinario, lo cual se manifiesta como insatisfacción al no tener reconocimiento de las labores destacadas y el salario percibido, así como lo explican en su estudio Caro y Jiménez (2014).

La dimensión Políticas Administrativas, fueron representados en el presente estudio con un nivel de satisfacción Medio. El personal técnico está disconforme con el trato y el reconocimiento al esfuerzo realizado en horas extras; así también, manifiestan que el horario de trabajo no es el ideal. Al personal técnico le resulta difícil conciliar su vida personal y su vida laboral por el horario de trabajo, por éste motivo viven en conflicto trabajo-familia, tal cual lo indica en su investigación Navarro (2018), quien recomienda la reestructuración del horario laboral, sin afectar las horas que por ley deben cumplir los trabajadores.

En lo que se refiere a Relaciones Interpersonales, ésta dimensión fue la única en alcanzar un nivel de satisfacción alto. Aquí se determina que el personal técnico es muy unido ante las

diferentes adversidades que puedan presentarse mientras realizan su jornada laboral y la coyuntura que actualmente predomina en la empresa, siendo la solidaridad una virtud característica en este grupo de trabajo. Si el personal técnico está satisfecho con su jornada diaria y tienen una buena relación con sus compañeros de trabajo, se obtendrán trabajos con excelentes resultados. Caso contrario, se desarrollarían relaciones laborales poco afectivas, lo cual se vería reflejado en los bajos niveles del cumplimiento de las tareas grupales durante las jornadas laborales. Así lo manifiestan en su estudio Negrín y Calderón (2019).

Respecto a la dimensión Desarrollo Personal, se obtuvo un nivel de satisfacción Medio. Es así que podemos evidenciar en los ítems con nivel de media más alto, que el personal técnico se siente identificado con la labor que realiza de manera personal, más no satisfecho. Por otro lado, perciben que a pesar de sentirse bien con su trabajo, aún les hacen falta algunos factores extrínsecos e intrínsecos para que se sientan realizados personalmente en su labor. Para lograr satisfacción laboral en ésta dimensión, el personal técnico debería estar motivado con el reto cotidiano y el reconocimiento obtenido, como factores intrínsecos. Así también, podrían recibir capacitación y la posibilidad de una línea de carrera, como factor extrínseco, tal cual lo manifiesta en su estudio Navarro (2018).

De acuerdo a lo determinado en cuanto a Desempeño de Tareas, en esta investigación el resultado obtenido es un nivel de satisfacción Medio. En ésta dimensión podemos evidenciar que el personal técnico está comprometido de manera intrínseca con el trabajo que realiza, pero aún no está satisfecho. Lo anteriormente indicado podría generar una relación entre el nivel de productividad y el nivel de satisfacción laboral, lo cual daría lugar a un desempeño laboral regular, así como lo indica en su estudio Alva (2014). El desempeño de tareas del personal técnico se asocia al nivel de importancia y la disposición al trabajo que cada uno asigna a las tareas diarias que realizan en la empresa, así como lo manifiesta Palma (1999).

Mientras que en la dimensión Relación con la Autoridad, se obtuvo un nivel de satisfacción Medio. Con lo cual se determinó que el colaborador técnico cuenta con el reconocimiento del jefe en las actividades realizadas, lo cual permite existencia de un buen clima laboral sin que esto sea considerado como un aporte de mayor envergadura, para la realización y culminación de un excelente trabajo. En ésta dimensión cualquier factor de estímulo que optimice la percepción del Clima Organizacional en el personal técnico, se podrá ver reflejado en una mejora de la Satisfacción Laboral. Una estrategia para mejorar la

satisfacción del personal técnico respecto a la relación con la autoridad, es el manejo de comunicación asertiva, así como lo recomienda en su estudio Alva (2014).

### **Conclusiones**

Se determinó en la presente investigación que la satisfacción laboral del personal técnico de la unidad de negocios Chiclayo de Electronorte S.A. 2019, obtuvo un nivel Medio. Llegando a la conclusión que si bien el personal técnico no está insatisfecho con su labor y todos los componentes que influyen en ésta, la empresa debe mejorar algunos aspectos primordiales para obtener mejores resultados a nivel empresarial, manteniendo algunos factores que hasta el momento vienen favoreciendo al personal técnico, sin dejar de tener en cuenta que se debe perseguir la mejora continua, para un beneficio mutuo entre al trabajador y la empresa.

En la dimensión Condiciones físicas y/o materiales, se determinó que el personal técnico se encuentra en un nivel de satisfacción Medio. Esto se debe a que cuentan con un ambiente de trabajo óptimo respecto a la distribución física, el cual hace más fácil el desarrollo de las labores, pero no cuentan con las comodidades necesarias para un óptimo desempeño de las tareas diarias, debido a la falta de herramientas, materiales, equipos, muebles y enseres, los cuales son necesarios para brindar la comodidad requerida por el personal técnico.

Sobre la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos, se determinó que el personal técnico se encuentra en un nivel de satisfacción Bajo. Siendo ésta dimensión la única en obtener ese nivel, cuyo factor más preponderante es el sueldo, ocasionando que el personal técnico se sienta mal con lo que gana. Esto se debe a la situación contractual del personal técnico, lo cual no permite que gocen del convenio colectivo o ingresos extraordinarios, como son los bonos de productividad o bonos de cierre de pliego de reclamos, los cuales incluyen aumento del sueldo básico.

En cuanto a la dimensión Políticas Administrativas, se determinó que el personal técnico se encuentra en un nivel de satisfacción Medio. Siendo los factores más relevantes que el personal técnico siente que recibe por parte de la empresa un mal trato, también que no es reconocido el esfuerzo si trabajan más de la horas reglamentarias, sin dejar de mencionar que el horario de trabajo les resulta incómodo. Lo antes indicado crea un conflicto entre la relación trabajo-familia.

En lo que se refiere a la dimensión Relaciones Interpersonales, se determinó que el personal técnico se encuentra en un nivel de satisfacción Alto. Ésta dimensión fue la única en alcanzar ese nivel, en donde predomina la solidaridad entre compañeros, siendo el factor que prevalece ante las adversidades que puedan ocurrir durante el desempeño de sus labores, así como el malestar generado por la coyuntura contractual que atraviesan. Se puede observar la existencia de un ambiente de colaboración y trabajo en equipo, lo cual permite que la jornada laboral sea más llevadera y puedan desempeñar sus labores de manera eficiente.

Por otro lado la dimensión Desarrollo Personal, se determinó que el personal técnico se encuentra en un nivel de satisfacción Medio. El personal siente que el trabajo que realizan es justo para su manera de ser, pero también sienten que no les permite desarrollarse personal y profesionalmente, como ellos desearían hacerlo. Esto se debe a que la empresa no desarrolla charlas de capacitación idóneas para el personal técnico, realizando en su mayoría charlas de seguridad, de salud e higiene ocupacional, pero no realizan charlas de formación empresarial o profesional, orientada a la especialidad de su personal operativo.

Mientras que en la dimensión Desempeño Tareas, se determinó que el personal técnico se encuentra en un nivel de satisfacción Medio. Si bien los trabajadores indican que el trabajo que realizan es de su agrado, que la labor realizada es tan importante y valiosa como cualquier otra y que su trabajo no les aburre, no están complacidos en su totalidad con la actividad que desempeñan, lo cual influye de manera negativa en sus estados emocionales, generando menor entusiasmo al momento de desarrollar sus labores y haciéndolos menos productivos.

Finalmente, en la dimensión Relación con la Autoridad, se determinó que el personal técnico se encuentra en un nivel de satisfacción Medio. Si bien los trabajadores indican que el jefe valora el esfuerzo desplegado en el desarrollo de sus funciones, a veces la comunicación no es la adecuada, ya que en determinadas ocasiones no son accesibles y no se encuentran dispuestos a escucharlos, tampoco facilitan el diálogo, de tal manera que sus opiniones sean tomadas en cuenta; ello, contribuiría en el fortalecimiento de la relación jefe-trabajador.

## Recomendaciones

Respecto al nivel de satisfacción laboral del personal técnico, los directivos y gerentes de la empresa deben mantener los factores que hasta el momento hacen que los trabajadores no estén insatisfechos, pero deben estar en la constante búsqueda de la mejora continua, realizando de ser necesario, la reformulación, corrección o anulación de algunas políticas generales y administrativas, siempre pensando en el beneficio mutuo de la relación empresa-trabajador.

En cuanto a la dimensión Condiciones Físicas y/o materiales, se deben realizar procesos de licitación, para realizar la adquisición de herramientas, materiales, equipos, muebles y enseres que faciliten la ejecución de las labores del personal técnico, contribuyendo a que tengan un buen desempeño de las labores diarias.

Sobre la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos, los directivos de la empresa deben realizar un proceso de casación por la vía legal, en virtud de los antecedentes conocidos en otras empresas que cuentan con personal bajo la modalidad de medida cautelar y gozan los beneficios del convenio colectivo e ingresos extraordinarios, como son los bonos de productividad y bonos de cierre de pliego, los cuales incluyen aumento del sueldo básico.

En cuanto a la dimensión Políticas Administrativas, los directivos deberán revisar los lineamientos generales de la empresa, tratando de encontrar oportunidades de mejora respecto al trámite administrativo y el pago de las horas extras laboradas por el personal técnico, así también solicitar la homologación del horario de trabajo respecto a las otras sedes del grupo Distriluz, lo cual mejorará la relación trabajo-familia.

En lo que se refiere a la dimensión Relaciones Interpersonales, los directivos deben continuar fomentando actividades que comprometan a todo el personal técnico, para que sigan fortaleciendo esos lazos de solidaridad entre compañeros. Realizar talleres que les permita interactuar entre ellos, de esa manera ayudarlos a mantener un espíritu de colaboración y trabajo en equipo, lo cual permitirá una la jornada laboral más llevadera, así como el desempeño eficiente de las labores asignadas.

Por otro lado, la dimensión Desarrollo Personal, los directivos deben organizar y ofrecer talleres de formación empresarial para el personal técnico, con cursos orientados a la carrera y el perfil de los trabajadores, también deben reactivar los convenios con las instituciones

educativas técnicas y superiores, brindándoles de esa manera la oportunidad de realizar línea de carrera en la empresa.

Mientras que en la dimensión Desempeño Tareas, los directivos deben continuar con el plan de capacitaciones y charlas motivacionales que actualmente brindan en la empresa, en las cuales resaltan el valor del trabajo individual y grupal del personal técnico. También deben continuar realizando el concurso de buenas prácticas y proyectos innovadores, los cuales premian a los trabajadores que se destacan en sus labores diarias.

Finalmente, en la dimensión Relación con la Autoridad, los directivos de la empresa deben continuar con las reuniones entre gerencias de línea y jefaturas, para seguir promoviendo los lineamientos con los que actualmente vienen trabajando, los cuales fortalecen la relación jefe-trabajador. Por otro lado, deben organizar capacitaciones sobre comunicación asertiva, para que los jefes puedan generar espacios de diálogo en donde el personal técnico sea escuchado y tomado en cuenta, de ésta manera desarrollarán sus labores en un buen clima laboral y fortalecerán las relaciones con la autoridad.

## Referencias Bibliográficas

- Alva Fructuoso, J., & Domínguez Díaz, L. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la universidad san Pedro de Chimbote, 2013. *In Crescendo. Institucional*, 90-102. Obtenido de Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote, 2013: <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/818>
- Apaza, L. (25 de Julio de 2019). *Mercados & Regiones*. Obtenido de El 24% de la población nacional está representada por los millenials, una generación enfocada en su educación y el mundo digital: <https://www.mercadosyregiones.com/2019/07/25/el-24-0-de-la-poblacion-nacional-esta-representada-por-los-millenials-una-generacion-enfocada-en-su-educacion-y-el-mundo-digital/>
- Balladares, L. (13 de setiembre de 2019). Satisfacción laboral y rotación laboral de los colaboradores del área de ventas Tiendas Leoncito de la región Lambayeque. (R. Ovkarić, Entrevistador)
- Becerra, L. B. (15 de marzo de 2019). *Fortalecimiento de la marca Leoncito en el segmento conurbanabajo el modelo de Emilio Llopis en la región Lambayeque – 2018*. Obtenido de Repositorio de tesis USAT: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1805>
- Booz, M. (15 de marzo de 2018). *These 3 Industries Have the Highest Talent Turnover Rates*. Obtenido de Linked in: <https://business.linkedin.com/talent-solutions/blog/trends-and-research/2018/the-3-industries-with-the-highest-turnover-rates>
- Cárpena, A. (23 de Octubre de 2014). *Diario Correo*. Obtenido de Trabajadores de Ensa siguen en huelga: <https://diariocorreo.pe/peru/trabajadores-de-ensa-siguen-en-huelga-380114/>
- Carranza Medina, G. E. (2018). *Repositorio Institucional Universidad Privada del Norte*. Obtenido de Satisfacción laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores del área de programas sociales de una municipalidad del departamento de Cajamarca: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15111/Carranza%20Medina%20Gavi%20Elita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo Paulino, L. (Octubre de 2009). *IESI Perú - Instituto de Estudios Sindicales*. Obtenido de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Industria Eléctrica: <https://www.iesiperu.org.pe/documentos/publicaciones/49-SegSaludIndustriaElectrica.pdf>
- Chiang, M., Martín, M. J., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.

- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- CHIQUINTA MESIA, G. (2017). *Repositorio UCV*. Obtenido de CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE-CHICLAYO, 2017:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8473/chiquinta\\_mg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8473/chiquinta_mg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Coronado, R. (02 de Abril de 2012). *RPP Noticias*. Obtenido de Chiclayo: Trabajadores de empresa eléctrica exigen mejoras laborales: <https://rpp.pe/peru/actualidad/chiclayo-trabajadores-de-empresa-electrica-exigen-mejoras-laborales-noticia-467795>
- Duche Pérez, A. B., & Rivera Galdos, G. L. (2018). Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras técnicas peruanas. *Revista Electrónica Trimestral de Enfermería*, 353-363.
- Fuentes, C. (7 de Diciembre de 2017). *Satisfacción laboral de los agentes de ventas, en los centros de atención Viettel Perú S.A.C. en la ciudad de Chiclayo*. Obtenido de Repositorio de Tesis USAT: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1563>
- García, M. (2017). *Relación entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones de Lima - 2017*. Obtenido de Repositorio Universidad Ricardo Palma: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1477>
- Gestión. (7 de agosto de 2018). *Ventas del sector retail crecieron 9.7% en mayo y superaron los S/ 3,200 millones*. Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/economia/ventas-sector-retail-crecieron-9-7-mayo-superaron-s-3-200-millones-240816-noticia/>
- Gestión, R. (14 de Noviembre de 2017). *GESTIÓN*. Obtenido de CorteIDH condena a Perú en inédito caso sobre libertad de expresión sindical: <https://gestion.pe/tendencias/corteidh-condena-peru-inedito-caso-libertad-expresion-sindical-150329-noticia/>
- González, A. (6 de Septiembre de 2019). Satisfacción Laboral en la Región Lambayeque. (F. M. Ríos Larrea, Entrevistador)
- Guerra, E. (Octubre de 2017). *Relación de la satisfacción laboral y compensaciones Económicas con la rotación del personal de las empresas dedicadas a la producción y comercialización de productos Cosméticos en la ciudad de Guatemala*. Obtenido de Repositorio del Sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala: [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_5661.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_5661.pdf)
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.

- Industrial, S. N. (2017). *SENATI*. Obtenido de ELECTRICISTA INDUSTRIAL: <https://www.senati.edu.pe/especialidades/electrotecnia/electricista-industrial>
- Ivancevich, J., Lorenzi, P., Skinner, S., & Crosby, P. (1996). *Gestión calidad y competitividad*. Madrid: Mosby-Doyma Libros.
- Kinici, A., & Kreitner, R. (2003). *Comportamiento organizacional*. México: McGraw Hill.
- Kluwer, W. (s.f.). *Minorista*. Obtenido de Wolters Kluwer: [http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASMTc0NztlbLUouLM\\_DxbIwMDS0NDiEBmWqVLfnJIZUGqbVpiTnEqAFACnB41AAAAWKE](http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASMTc0NztlbLUouLM_DxbIwMDS0NDiEBmWqVLfnJIZUGqbVpiTnEqAFACnB41AAAAWKE)
- Končar, J., & Miloš Marić, R. (2015). *Job satisfaction in trade sector: evidence from the retailers in the largest supermarkets of the western Balkans*. Obtenido de Croatian journal of social policy, Vol. 22, No. 3, 2015.: [https://hrcak.srce.hr/search/?show=results&stype=1&c%5B0%5D=article\\_search&t%5B0%5D=Job+satisfaction+in+trade+sector%3A+evidence+from+the+retailers+in+the+largest+supermarkets+of+the+western+Balkans](https://hrcak.srce.hr/search/?show=results&stype=1&c%5B0%5D=article_search&t%5B0%5D=Job+satisfaction+in+trade+sector%3A+evidence+from+the+retailers+in+the+largest+supermarkets+of+the+western+Balkans)
- multimedia, R. (17 de Enero de 2018). *Diario el Correo*. Obtenido de Trabajar solo 6 horas incrementa la productividad: <https://diariocorreo.pe/miscelanea/trabajar-6-horas-mayor-productividad-797976/>
- Negrín Sosa, E., & Montesdeoca Calderón, M. G. (Junio de 2019). Diagnóstico de la satisfacción laboral en la Corporación Nacional de Electricidad del Cantón Tosagua. *EPISTEME. Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 165-179. Obtenido de Diagnóstico de la satisfacción laboral en la Corporación Nacional de Electricidad del Cantón Tosagua : <http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1348>
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V, 218.
- Noticias, A. P. (12 de mayo de 2019). *Perú prevé inicio de operaciones de 13 centros comerciales al 2021 por US\$934M*. Obtenido de América Economía: <https://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/peru-preve-inicio-de-operaciones-de-13-centros-comerciales-al-2021-por-us934m>
- Ochoa, V. (19 de setiembre de 2017). *Perú en el “top ten” de países con más atractivo para invertir en el retail*. Obtenido de Gestión Negocios: [https://www.colliers.com/-/media/files/latam/peru/gestion\\_top10peruretail.pdf](https://www.colliers.com/-/media/files/latam/peru/gestion_top10peruretail.pdf)
- Olivera, G. (14 de agosto de 2019). Situación problemática de los vendedores del sector retail. (R. Ovkaric, Entrevistador)

- Peiro, J., Zurriaga, R., & González-Romá, V. (16 de Noviembre de 2016). *Researchgate.net*.  
Obtenido de La medida de la satisfacción laboral:  
<https://www.researchgate.net/publication/285024462>
- PEREZ PARI, M. (2017). *Repositorio de la Universidad César Vallejo*. Obtenido de Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una institución financiera de la Región I Lima 3, 2017: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3351>
- Pintado, E. (2011). *Comportamiento organizacional: Gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano*. Lima: Instituto Superior Privado Peruano de la Ciencia y la Cultura.
- Qazi, S., Saleh Miralam, M., & Bhalla, P. (Octubre de 2017). *Organizational culture and job satisfaction: a study Of organized retail sector*. Obtenido de Journal of Business and Retail Management Research (JBRMR), Vol. 12 Issue 1:  
[https://jbrmr.com/cdn/article\\_file/content\\_59293\\_17-10-04-22-28-58.pdf](https://jbrmr.com/cdn/article_file/content_59293_17-10-04-22-28-58.pdf)
- República, L. (1 de junio de 2019). *Empresas peruanas presentan mayor rotación laboral en Latinoamérica*. Obtenido de La República: <https://larepublica.pe/economia/1479729-empresas-peruanas-presentan-mayor-rotacion-laboral-latinoamerica/>
- Risco Velez, F. (02 de Enero de 2019). *Gobierno Regional de Lambayeque*. Obtenido de ABG. ABEL GONZALES SÁNCHEZ ASUME EL SECTOR TRABAJO DE NUESTRA REGIÓN.:  
<https://www.regionlambayeque.gob.pe/web/noticia/detalle/26468?pass=MTMwNw==>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Semanaeconómica.com. (4 de abril de 2011). *Perú es el país latinoamericano con más alta rotación de sus ejecutivos*. Obtenido de SEMANAeconómica.com:  
<http://semanaeconomica.com/article/management/negocios/64342-peru-es-el-pais-latinoamericano-con-mas-alta-rotacion-de-sus-ejecutivos/>
- TheGuardian. (10 de Agosto de 2019). *n the retail crisis, the shutters are coming down even in New York*. Obtenido de TheGuardian:  
<https://www.theguardian.com/business/2019/aug/10/retail-crisis-shutters-coming-down-fifth-ave-new-york-manhattan>
- Treviño Reyes, R., Segovia Romo, A., Alvarado Lagunas, E., & Guerra Rodríguez, P. (2019). Job Satisfaction in Teachers: Theoretical and Methodological Proposal . *Article Gateway*, 93-101.
- Tulcán Cruz, J. E. (2019). *Repositorio Digital Universidad Central del Ecuador*. Obtenido de Satisfacción laboral del personal de la Estación Experimental Santa Catalina INIAP:  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/18648/1/T-UCE-0007-CPS-131.pdf>

Vega, C. (Abril de 2018). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en vendedores de una empresa del sector retail de Lima*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/640>

VICTORIO CAPILLO, E. (2018). *Repositorio USIL*. Obtenido de LA RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE OPERACIONES DE LAS TRES PRINCIPALES EMPRESAS ASEGURADORAS DE LIMA 2017:  
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3667/1/2018\\_Victorio-Capillo.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3667/1/2018_Victorio-Capillo.pdf)

Villalobos, K. (14 de agosto de 2019). Situación problemática de los vendedores del sector retail. (R. Ovkaric, Entrevistador)

Villar, V. (14 de agosto de 2019). Situación problemática de los vendedores del sector retail. (R. Ovkaric, Entrevistador)

## Anexos

### Anexo 1. Constancia de autorización de uso de datos



Chiclayo, 23 SEP 2019

AH - 214 - 2019

**Mag. Valeria Tamara Llontop Hernández**  
Directora de Escuela de Administración de Empresas  
Ciudad.-

Asunto : **Carta de aceptación**

Referencia : Carta S/N de fecha 20/09/2019

Yo, Karla Noedith Silva Fernández, jefe de la Unidad de Recursos Humanos de Electronorte S.A. me dirijo a Ud., en la oportunidad de aceptar al estudiante de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de la especialidad de Administración de Empresas, para realizar su trabajo de investigación en esta empresa a partir del mes setiembre y por el periodo comprendido en el que se desarrollarán los curso de tesis I, II y III.

El estudiante Frank Manuel Rios Larrea, con código universitario 101ES22095, que tiene como docente del curso al Mag. Anaya Morales, Willy Rolando; desarrollará durante el periodo antes indicado el proyecto cuyo título tentativo es: "DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL TÉCNICO DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS CHICLAYO DE ELECTRONORTE S.A. 2019".

Sin más a que hacer referencia quedo de Usted

Atentamente,

**Karla Silva Fernández**  
Jefe de Unidad Recursos Humanos

## Anexo 2. Cuestionario aplicado



# TESIS

DETERMINACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL TÉCNICO DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS CHICLAYO DE ELECTRONORTE S.A. 2019

## CUESTIONARIO

**Importante:** A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a la actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, **marcando con una "X" la respuesta** que mejor exprese su punto de vista.

**TA:** Totalmente de acuerdo

**A:** De acuerdo

**I:** Indeciso

**D:** En desacuerdo

**TD:** Totalmente en desacuerdo

No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. **Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas.**

Nº		TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s).					
7	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente dónde trabajo es confortable.					

N°		TA	A	I	D	TD
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi jefe.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

### Anexo 3. Análisis factorial

#### Análisis Factorial Confirmatorio

En la tabla 2 el valor determinante es 0. Asimismo, los datos de la tesis encuentran un valor de KMO de .612 mayor a 0.05. Además de que la prueba de esfericidad de Bartlett es estadísticamente significativa, lo que indica que se puede hacer un análisis factorial.

Tabla 2

*Prueba de KMO y Bartlett*

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.612
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1143.160
	Gl	630
	Sig.	.000

Fuente: elaboración propia

Como se observa en la tabla 3 de la matriz de comunalidades; el indicador que más aporta con un valor de ,916 es el indicador llamado “Me siento mal con lo que gano.” y el que menos aporta con un valor de ,602 es el indicador de “Me disgusta mi horario”.

Tabla 3

*Matriz de comunalidades*

Indicadores	Inicial	Extracción
La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	1.000	.728
El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.	1.000	.773
Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	1.000	.734
La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	1.000	.782
Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo (s).	1.000	.732
Me agrada trabajar con mis compañeros.	1.000	.703
Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	1.000	.852
Me siento realmente útil con la labor que realizo.	1.000	.761
Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	1.000	.808
El ambiente dónde trabajo es confortable.	1.000	.880
Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	1.000	.784
Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	1.000	.773
Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	1.000	.803
Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.	1.000	.684

La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	1.000	.824
Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	1.000	.708
La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	1.000	.767
Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	1.000	.839
La relación que tengo con mis superiores es cordial.	1.000	.732
En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	1.000	.903
Mi trabajo me hace sentir realizado.	1.000	.672
Me gusta el trabajo que realizo.	1.000	.636
Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	1.000	.818
Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).	1.000	.824
Me siento complacido con la actividad que realizo.	1.000	.888
Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	1.000	.790
Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	1.000	.787
No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	1.000	.744
Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	1.000	.855
Me siento mal con lo que gano.	1.000	.916
La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.	1.000	.735
Me disgusta mi horario.	1.000	.602
El horario me resulta incómodo.	1.000	.693
No me siento a gusto con mi jefe.	1.000	.708
Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.	1.000	.838
Mi trabajo me aburre.	1.000	.789

Fuente: elaboración propia

En la tabla 4 de la matriz de varianza total explicada, se aprecia que los autovalores iniciales mayores a 1 son 10 componentes. El último autovalor superior a 1, se corresponden con la varianza total explicada acumulada que es de 77.407, aproximado o superior al 75% requerido para las ciencias sociales. El factor 1, tiene el más alto autovalor 9.428, el mínimo que es de 1.150.

Tabla 4  
Matriz de varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	9,428	26,190	26,190	9,428	26,190	26,190	4,636	12,878	12,878
2	3,760	10,443	36,633	3,760	10,443	36,633	4,103	11,397	24,275
3	3,027	8,407	45,040	3,027	8,407	45,040	4,009	11,136	35,412
4	2,484	6,901	51,941	2,484	6,901	51,941	2,698	7,496	42,907
5	2,149	5,971	57,912	2,149	5,971	57,912	2,610	7,250	50,158
6	1,825	5,070	62,981	1,825	5,070	62,981	2,352	6,534	56,691
7	1,443	4,008	66,990	1,443	4,008	66,990	2,143	5,953	62,644
8	1,343	3,730	70,720	1,343	3,730	70,720	1,894	5,261	67,906
9	1,257	3,492	74,212	1,257	3,492	74,212	1,716	4,766	72,672
10	1,150	3,195	77,407	1,150	3,195	77,407	1,705	4,735	77,407
11	,936	2,599	80,007						
12	,889	2,468	82,475						
13	,776	2,155	84,631						
14	,694	1,927	86,558						
15	,649	1,803	88,361						
16	,561	1,558	89,918						
17	,495	1,374	91,292						
18	,445	1,237	92,530						
19	,408	1,133	93,662						
20	,369	1,025	94,687						
21	,309	,859	95,546						
22	,267	,741	96,287						
23	,232	,645	96,932						
24	,204	,566	97,498						
25	,178	,494	97,991						
26	,145	,404	98,395						
27	,139	,385	98,780						
28	,098	,272	99,052						
29	,086	,238	99,290						
30	,064	,178	99,467						
31	,049	,136	99,603						
32	,047	,131	99,734						
33	,040	,111	99,846						
34	,027	,076	99,922						
35	,017	,047	99,969						
36	,011	,031	100,000						

Fuente: elaboración propia

Cómo podremos apreciar en la figura 18 en donde se representa el gráfico de sedimentación, el codo ocurre cuando se alcanza el componente 10.

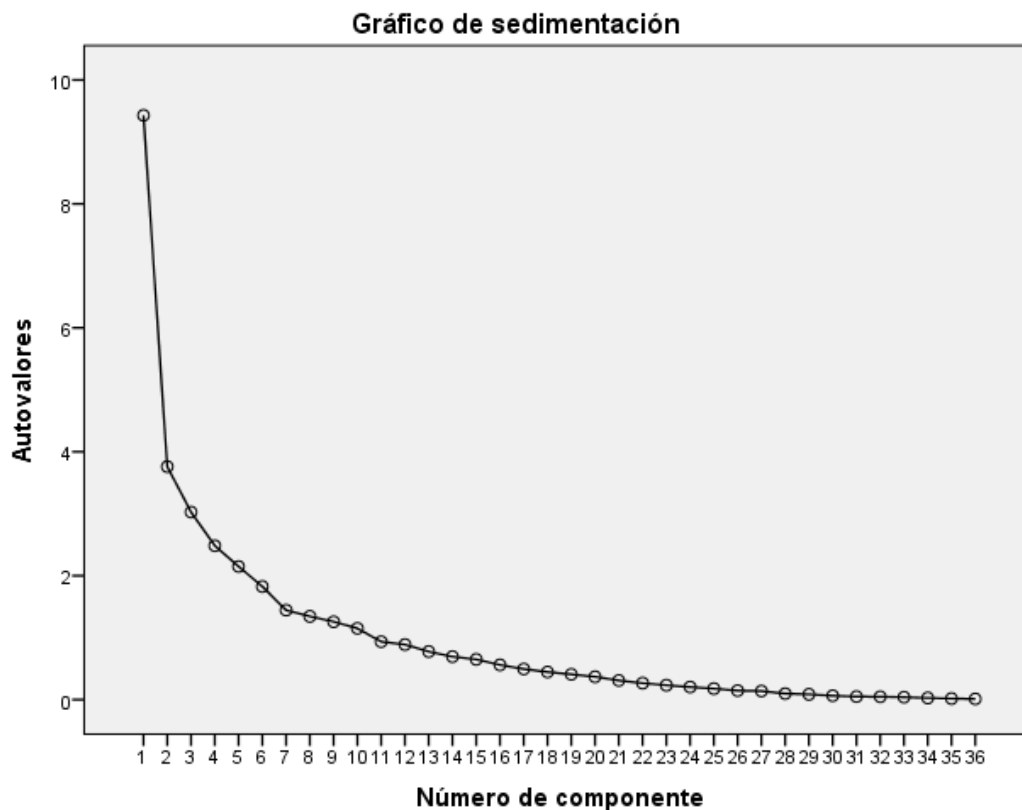


Figura 18: Gráfico de sedimentación. Elaboración propia.

Se puede apreciar en la tabla 5 de la matriz de componentes<sup>a</sup>, que los 36 indicadores se agruparon en 10 componentes. Siendo el indicador con más carga de incidencia “Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).”, el cual pertenece a la dimensión desarrollo personal, obteniendo un valor de .789. Mientras que el indicador con menos carga de incidencia es “Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo”, el cual pertenece a la dimensión relaciones interpersonales, obteniendo un valor de .082.

Tabla 5  
Matriz de componentes<sup>a</sup>

Indicadores	Componente									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).	.789	.113	.209	-.120	-.096	.212	.119	-.048	-.180	-.165
Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	.778	-.167	.004	.286	-.137	-.007	-.318	.034	.028	-.123

Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	.766	.022	-.269	.204	-.006	-.151	.187	-.032	.169	-.141
El ambiente dónde trabajo es confortable.	.737	-.249	-.136	.020	.384	-.020	.261	.047	-.129	.146
En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	.702	-.164	-.179	-.301	.442	.146	.179	.109	.093	.068
La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	.696	-.442	-.103	.070	.178	-.127	-.115	.071	-.152	.200
Me siento realmente útil con la labor que realizo.	.691	.511	-.003	-.035	-.058	-.021	.063	-.065	.063	.070
Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	.667	.088	-.084	.137	-.373	-.187	.187	-.063	-.026	-.312
Me siento complacido con la actividad que realizo.	.662	-.023	.307	-.203	-.135	.259	-.020	-.105	-.351	-.307
El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.	.657	-.203	-.025	.305	-.081	-.351	-.003	-.183	-.180	.106
Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	.631	.166	.257	-.207	-.193	.425	-.104	-.215	.149	-.084
Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo (s).	.610	-.097	-.122	.272	-.080	-.342	-.051	-.340	.137	-.029
Me agrada trabajar con mis compañeros.	.606	.073	.208	-.368	-.158	.081	-.065	.134	.267	.166
La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	.598	.534	-.218	-.115	-.161	.052	.079	-.068	.146	.052
Me gusta el trabajo que realizo.	.591	.183	.202	-.228	.047	.065	-.246	.089	-.167	-.240
La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	.578	-.025	.015	.076	-.089	-.348	.127	.003	-.313	.379
La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	.578	.223	.143	.204	-.176	-.240	-.198	-.132	.334	.281
Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	.575	-.141	.276	.431	.048	.265	-.095	.157	.106	-.066
Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.	.529	-.145	.248	-.204	-.281	.082	.130	.324	-.265	.055
La relación que tengo con mis superiores es cordial.	.511	.181	-.384	.126	.382	.094	-.124	-.146	-.285	-.049
Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	.436	.116	-.158	-.101	-.431	.328	-.107	.139	.187	.419
Mi trabajo me aburre.	-.072	-.768	.372	-.042	-.041	-.067	.073	.047	.193	-.053
Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	-.003	.655	.281	-.067	.220	-.243	.358	-.072	.183	-.040
Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	.131	.630	.195	.275	.309	-.152	-.205	.396	.057	-.085

Me siento mal con lo que gano.	.145	.625	.317	.244	.410	-.190	-.112	.311	-.015	-.133
No me siento a gusto con mi jefe.	.195	-.183	.709	.075	-.059	-.156	-.216	.196	-.086	.090
Me disgusta mi horario.	-.047	-.295	.624	-.239	-.063	-.075	.200	.021	.093	-.084
La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.	-.177	.356	.486	-.011	.368	.226	.182	-.232	-.107	.236
Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	-.044	.028	-.396	.537	-.171	.360	.323	.166	-.191	-.094
Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	-.007	-.071	-.236	.534	-.038	.443	-.034	.359	.178	.048
El horario me resulta incómodo.	-.350	-.080	.450	.463	-.105	.007	-.021	.086	-.238	.266
Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	.515	-.408	-.130	-.272	.522	.067	-.046	.028	-.028	.122
Mi trabajo me hace sentir realizado.	.411	-.396	-.100	-.107	.418	.086	-.020	.129	.348	-.066
No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	.072	.172	.356	.319	.139	.446	.333	-.308	.010	.237
Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	.205	-.384	.303	.384	.001	-.123	.500	.057	.251	-.205
Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.	-.082	-.245	.241	.389	.258	.234	-.412	-.504	.082	-.103

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 6 de la matriz de componente rotado<sup>a</sup>, se evidencia que los 36 indicadores se agruparon en 10 componentes. Aquí se destaca el aporte de cada ítem en los distintos componentes. Así tenemos que, los ítems que aportan al componente 1, son: “El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones”, “Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo (s)”, “Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo”, “Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo”, “La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores”, “La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra”, “Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente” y “Me siento realmente útil con la labor que realizo”.

Tabla 6  
Matriz de componente rotado<sup>a</sup>

Indicadores	Componente									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.	.809	.170	.206	-.051	-.001	-.008	-.007	-.035	.010	.209
Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo (s).	.798	.078	.145	-.020	-.008	.103	-.055	-.072	.181	-.125
Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	.675	.220	.338	.112	-.034	.136	.204	-.081	-.096	-.316
Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	.653	.464	-.057	.027	.045	.067	.125	-.147	-.186	-.255
La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	.618	.136	.206	-.005	-.095	.106	-.117	.087	-.345	.354
La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	.601	.048	.001	.253	.012	.567	-.107	.048	.129	.039
Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	.579	.434	.246	.086	.022	.241	.215	-.269	.261	.123
Me siento realmente útil con la labor que realizo.	.422	.384	.101	.320	-.256	.391	-.059	.181	-.173	-.195
Me siento complacido con la actividad que realizo.	.179	.905	.149	-.061	.035	.009	-.065	.065	.018	.046
Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).	.315	.774	.231	.060	.004	.171	.021	.157	-.106	-.061
Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	.111	.683	.099	-.029	.007	.493	-.041	.190	.189	-.181
Me gusta el trabajo que realizo.	.108	.661	.207	.274	-.096	.127	-.163	-.125	.037	.030
Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.	.132	.563	.168	-.071	.205	.196	.050	-.069	-.385	.283
Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	.080	.137	.869	-.107	-.026	.009	-.127	-.040	.057	.063
En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	.138	.265	.860	.017	-.042	.163	-.011	.055	-.153	-.180
El ambiente dónde trabajo es confortable.	.438	.207	.763	-.007	-.021	-.027	.093	.141	-.177	.046
Mi trabajo me hace sentir realizado.	.052	.018	.724	.017	.222	.111	.065	-.147	.170	-.170
La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	.493	.180	.637	-.111	.004	.072	.038	-.158	.017	.313
Me siento mal con lo que gano.	.031	.092	-.009	.928	-.084	-.065	-.019	.130	.000	.064
Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	.013	.031	-.043	.903	-.146	.061	.082	.007	.003	.069
Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	.043	-.044	-.158	.563	.036	.009	-.289	.430	-.242	-.335
Mi trabajo me aburre.	-.033	-.055	.186	-.331	.745	-.082	-.055	-.129	.162	.181
Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	.366	-.004	.118	.021	.709	-.174	.285	.156	-.030	-.120
Me disgusta mi horario.	-.130	.178	-.019	-.061	.664	-.029	-.284	.125	-.043	.098

La relación que tengo con mis superiores es cordial.	.307	.234	.429	.139	-.576	-.133	.111	.055	.108	-.061
Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	.104	.192	.050	-.177	-.181	.762	.217	-.025	-.161	.066
Me agrada trabajar con mis compañeros.	.112	.390	.261	.077	.143	.624	-.183	-.035	-.138	-.037
La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	.334	.310	.049	.194	-.357	.457	.002	.091	-.223	-.352
Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	.082	-.016	-.130	-.124	-.192	-.194	.795	.095	-.156	-.070
Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	-.074	-.133	.056	.063	-.025	.161	.792	-.048	.135	.056
Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	.302	.367	.259	.220	.248	.197	.424	.079	.280	.169
No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	.029	.098	-.024	.017	.073	.081	.225	.803	.156	.027
La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.	-.260	.024	-.041	.246	-.016	-.048	-.199	.737	.079	.113
Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.	.054	-.013	.009	-.074	.050	-.139	.027	.200	.868	.116
El horario me resulta incómodo.	-.038	-.169	-.359	.068	.231	-.130	.181	.267	.094	.588
No me siento a gusto con mi jefe.	.095	.259	-.023	.235	.475	.106	-.176	.000	.115	.543

Fuente: Elaboración propia.

Se puede apreciar en la tabla 7 de la matriz de transformación de componente, que no existe una correlación directa fuerte entre alguno de los 10 componentes, ya que ningún valor es superior al .800. Sin embargo, si existen correlaciones directas medias entre los componentes 1 y 2 con un valor de .550, entre los componentes 2 y 4 con un valor de .609, entre los componentes 3 y 5 con un valor de .623, entre los componentes 4 y 7 con un valor de .652 y entre los componentes 5 y 3 con un valor de .683. También existen correlaciones directas bajas, como se aprecia entre los componentes 4 y 1 con un valor de .453, entre los componentes 5 y 4 con un valor de .403, entre los componentes 8 y 4 con un valor de .423 y entre los componentes 9 y 5 con un valor de .401

Tabla 7  
Matriz de transformación de componente

Componente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	.596	.550	.472	.110	-.042	.316	.043	-.015	-.058	-.035
2	-.053	.098	-.392	.609	-.493	.200	-.088	.273	-.187	-.251
3	-.109	.320	-.198	.289	.623	.052	-.285	.370	.165	.357
4	.453	-.244	-.217	.238	.041	-.184	.652	.161	.322	.204
5	-.190	-.221	.683	.403	-.118	-.366	-.133	.261	.229	-.033
6	-.520	.369	.109	-.251	-.140	.230	.517	.337	.244	-.065
7	.107	-.065	.059	-.147	.314	-.239	.184	.502	-.625	-.356
8	-.320	-.005	.166	.423	.197	.112	.394	-.433	-.470	.275
9	-.015	-.379	.077	.146	.401	.555	.032	-.074	.255	-.537
10	.062	-.441	.151	-.170	-.184	.509	-.093	.368	-.204	.520

Fuente: Elaboración propia.

En la siguientes figura podremos apreciar la representación del gráfico de componentes en espacio rotado, en donde se muestran los parámetros que se encuentran más próximos a los componentes con los que más se correlacionan.

Gráfico de componentes en espacio rotado

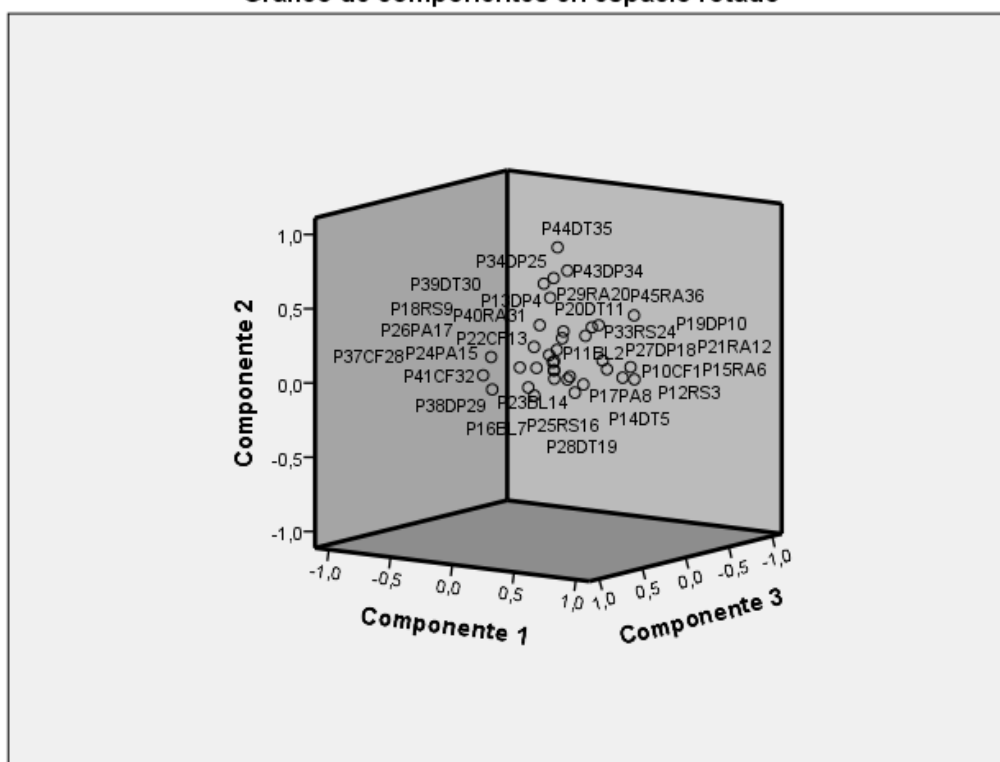


Figura 19: Gráfico de componentes en espacio rotado. Elaboración propia.

En la siguiente tabla 8 de la matriz de coeficientes para la valorización de las puntuaciones en las componentes, nos permitirá encontrar el modelo matemático de los diferentes componentes que existen.

Tabla 8  
*Matriz de coeficientes para el cálculo de las puntuaciones en las componentes*

Indicadores	Componente									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	.146	-.023	.055	-.075	-.151	-.032	-.081	.095	-.248	.243
Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	-.013	-.010	.004	.336	-.015	.036	.032	-.059	.025	.025
El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.	.191	-.001	.020	-.052	-.063	-.069	-.020	.009	-.029	.127
Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	.021	.069	.048	.105	.117	.082	.197	-.031	.165	.051
La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	.123	-.096	-.041	.103	.043	.266	-.079	.008	.116	-.003
Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo (s).	.195	-.039	-.028	.002	.034	.011	-.036	-.010	.112	-.088
Me siento mal con lo que gano.	.001	.014	.010	.334	.000	-.037	-.008	.009	.002	.016
Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	.054	-.042	-.070	.196	.117	-.021	-.122	.255	-.146	-.222
Me agrada trabajar con mis compañeros.	-.035	.031	.041	.050	.096	.274	-.081	-.031	-.015	-.027
Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	.080	.082	.019	.053	.012	.080	.096	-.185	.185	.056
Me siento realmente útil con la labor que realizo.	.081	.044	-.027	.091	-.043	.109	-.036	.115	-.072	-.102
Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	.151	.008	.016	.060	.085	-.006	.102	.008	-.033	-.188
El ambiente dónde trabajo es confortable.	.080	.008	.198	-.030	-.042	-.090	.040	.117	-.141	.054
Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	.044	.042	-.044	-.071	-.051	-.137	.365	.084	-.130	-.028
La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.	-.041	-.001	.022	.034	-.050	-.023	-.107	.353	-.017	.048
Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.	.004	.006	.002	-.006	-.006	-.002	-.005	.006	.482	.015
Me disgusta mi horario.	-.035	.049	-.011	.004	.259	.001	-.098	.046	-.039	.002
Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	-.028	-.020	.002	-.073	-.065	.343	.072	-.012	-.036	.064
Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	.112	-.019	-.013	.056	.368	-.093	.166	.103	-.053	-.148
Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.	-.016	.147	.037	-.055	.014	.018	.038	-.032	-.228	.179
La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	.071	-.003	.177	-.056	-.090	-.008	.002	-.079	-.007	.208
Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	-.041	-.039	.032	.054	.036	.107	.353	-.065	.092	.018
El horario me resulta incómodo.	.012	-.035	-.042	-.018	-.032	-.030	.060	.085	-.019	.313

La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	.063	.029	-.048	.056	-.048	.146	-.007	.089	-.079	-.182
Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	-.032	.156	-.036	-.002	.060	.192	-.011	.059	.158	-.128
Mi trabajo me aburre.	-.021	-.020	.056	-.062	.277	.013	.001	-.091	.084	.049
La relación que tengo con mis superiores es cordial.	.054	.064	.105	.005	-.258	-.131	.033	.038	.045	.015
En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	-.017	.020	.220	.014	.013	.023	.004	.060	-.074	-.078
Mi trabajo me hace sentir realizado.	-.035	-.040	.187	.073	.154	.073	.045	-.089	.136	-.115
Me gusta el trabajo que realizo.	-.034	.185	.026	.095	-.047	.005	-.059	-.110	.055	.025
No me siento a gusto con mi jefe.	-.014	.048	.016	.087	.095	.068	-.079	-.083	.052	.272
Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	-.032	.000	.253	-.036	-.058	-.016	-.060	-.018	.029	.068
No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	.026	.004	-.010	-.038	.028	.019	.087	.400	.024	-.021
Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).	.031	.203	.004	-.005	.010	-.020	.028	.080	-.060	-.036
Me siento complacido con la actividad que realizo.	-.008	.280	-.011	-.052	-.022	-.091	-.004	.007	.004	.026
Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	.155	.117	-.109	.013	.095	-.062	.080	-.029	-.090	-.159

Fuente: Elaboración propia.

En la siguiente tabla 9 de la matriz de covarianza de las puntuaciones de las componentes, tenemos como más relevante la del componente 5, con un valor de 4.832.

Tabla 9

*Matriz de covarianza de las puntuaciones de las componentes*

Componente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2.406	2.419	3.171	1.447	2.176	2.535	3.253	.135	2.046	1.632
2	2.419	2.256	2.364	1.331	2.898	2.179	2.879	.051	2.997	.810
3	3.171	2.364	4.241	1.428	3.095	2.500	4.377	-.192	2.498	1.800
4	1.447	1.331	1.428	2.376	2.451	2.654	1.674	.401	3.604	1.565
5	2.176	2.898	3.095	2.451	4.832	2.726	2.583	.132	4.550	1.531
6	2.535	2.179	2.500	2.654	2.726	4.486	1.846	.599	2.499	3.071
7	3.253	2.879	4.377	1.674	2.583	1.846	3.932	.156	1.717	.242
8	.135	.051	-.192	.401	.132	.599	.156	1.443	.437	.338
9	2.046	2.997	2.498	3.604	4.550	2.499	1.717	.437	6.378	.251
10	1.632	.810	1.800	1.565	1.531	3.071	.242	.338	.251	3.285

Fuente: Elaboración propia.

### Análisis de Normalidad

En la siguiente tabla 10 de prueba de normalidad, utilizaremos los datos de Shapiro-Wilk, ya que nuestra variable tiene menos de 50 datos. Se obtuvo el valor .231, que es mayor a 0.05, entonces determinamos que la variable satisfacción laboral tiene distribución normal.

Tabla 10  
*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción Laboral	.115	46	.158	.902	46	.231

Fuente: elaboración propia

### Análisis de Confiabilidad

En la siguiente tabla 11 del Alfa de Cronbach, se observa que después de haber aplicado el instrumento se obtuvo el valor de 0,843, siendo aceptable para llevar a cabo la medición.

Tabla 11  
*Alfa de Cronbach para la variable y las dimensiones*

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Satisfacción laboral	,843	36
Condiciones físicas y/o materiales	,670	5
Beneficios laborales y/o remunerativos	,638	4
Políticas administrativas	,613	5
Relaciones sociales	,628	4
Desarrollo personal	,621	6
Desempeño de tareas	,688	6
Relaciones con la autoridad	,636	6

Fuente: elaboración propia

## Anexo 4. Entrevista

# TESIS



DETERMINAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL TÉCNICO  
DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS CHICLAYO DE ELECTRONORTE S.A.  
2019

### ENTREVISTA

A continuación, se realiza entrevista al Ing. Jorge Bustamante Mestanza, quien ocupa el cargo Jefe de la Unidad de Mantenimiento de Distribución de Electronorte S.A., sobre la satisfacción laboral del personal técnico.

#### Pregunta 01

¿Qué tipos de mantenimientos realiza el personal a cargo de su unidad?

Respuesta: Nuestra unidad realiza mantenimientos preventivos y correctivos en redes de media tensión, baja tensión y alumbrado público.

#### Pregunta 02

¿Cumple a tiempo con los mantenimientos?

Respuesta: No se cumplen a tiempo, lo que ocasiona multas por parte de nuestro ente fiscalizador.

#### Pregunta 03

¿Cree usted que la falta de mantenimiento es por una mala planificación de los trabajos o la falta de materiales?

Respuesta: No. Nuestra unidad realiza la planificación correspondiente, programando los cortes de energía en los sectores en donde se realizará la maniobra, con dos semanas de anticipación. Así también, todos los materiales necesarios para los mantenimientos se retiran del almacén con una semana de anticipación.

#### Pregunta 04

¿Cuál cree usted que es la principal causa del incumplimiento de los mantenimientos preventivos y correctivos?

Respuesta: Se debe a la insatisfacción laboral de los técnicos, demoran el trabajo como forma de protesta, sabiendo muy bien que eso genera multas a la empresa.

#### Pregunta 05

¿Cuál cree que sean las causas de esa insatisfacción laboral?

Respuesta: El personal técnico, a través de su sindicato, solicita desde hace muchos años atrás la homologación de sueldos respecto a las otras empresas del Grupo Distriluz. Hay más causas de la insatisfacción, pero esa puede ser la principal.



01/12/2020