



**UNIVERSIDAD  
CIENTÍFICA  
DEL PERÚ**

**TESIS**

**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE  
LA EMPRESA CONSORCIO ANDES DE LA CIUDAD  
DE IQUITOS, AÑO 2020**

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

**AUTORES: ROGER AREVALO ARMAS  
RICHAR CRISTIAN LEVEAU MACEDO**

**ASESOR: C.P.C. JORGE ALBERTO PÉREZ REÁTEGUI, MGR.**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: DESARROLLO SOSTENIBLE DE LAS  
ORGANIZACIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS.**

**Iquitos – Perú  
2021**

## **DEDICATORIA**

Esta tesis va dedicada en especial a Nerea Gallardo Sánchez por estar todos estos años en mi vida incidiendo en lo importante que es hacer bien las cosas, y es ahora cuando se ven los frutos. Sé que nunca podré devolverte todo lo bueno que hiciste conmigo y es por eso que siempre estaré agradecido contigo.

Muy agradecido con las personas que confiaron en mí y que siempre estuvieron alentándome para llegar a la meta.

**Richar Cristian Leveau Macedo.**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi familia por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional. A los maestros y a la universidad en general por todas las oportunidades y conocimientos que me ha otorgado, y a todas aquellas personas que de una u otra manera han contribuido para el logro de mis objetivos.

**Roger Arévalo Armas.**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Científica del Perú por la enseñanza y el aprendizaje que obtuve durante mi vida universitaria. A mis profesores por el apoyo que siempre me dieron.

Agradecido con la vida por las oportunidades que me dio y supe aprovechar para bien.

**Richar Cristian Leveau Macedo.**

Primero agradecer a mi familia, que siempre me han prestado un gran apoyo moral y humano, necesarios en los momentos difíciles de este trabajo y esta profesión. También agradecer a la Universidad Científica del Perú por haberme aceptado ser parte de ella y abierto las puertas de su seno científico para poder estudiar mi carrera. Así también a los diferentes docentes que brindaron su apoyo para seguir adelante día a día, sobre todo, gracias a mi esposa por su paciencia, comprensión y solidaridad con este proyecto, por el tiempo que me han concedido, un tiempo robado a la historia familiar. Sin su apoyo este trabajo nunca se habría escrito y, por eso, este trabajo es también el suyo.

A todos, muchas gracias.

**Roger Arévalo Armas.**

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

La Tesis titulada:

**“SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA  
CONSORCIO ANDES DE LA CIUDAD DE QUITOS, AÑO 2020”**

De los alumnos: **AREVALO ARMAS ROGER Y LEVEAU MACEDO RICAR  
CRISTIAN**, de la Facultad de Negocios, pasó satisfactoriamente la revisión por  
el Software Antiplagio, con un porcentaje de **17% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que  
estime conveniente.

San Juan, 6 de abril del 2021.



Dr. César J. Ramal Asayag  
Presidente del Comité de Ética – UCP

## ACTA DE SUSTENTACIÓN

Con Resolución Decanal N° 0139-2021-UCP-FAC.NEGOCIOS, del 8 de abril de 2021, se autorizó la sustentación para el día jueves 8 de abril de 2021.

Siendo las 11.00 horas del día 8 de abril de 2021 se constituyó de modo no presencial el Jurado para escuchar a través del programa virtual ZOOM, la presentación y defensa del Informe Final de Tesis SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CONSORCIO ANDES DE LA CIUDAD DE IQUITOS, AÑO 2020.

Presentado por:

**LEVEAU MACEDO RICHA CRISTIAN**

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas

**ÁREVALO ARMAS ROGER**

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas

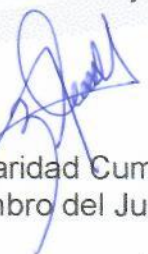
Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntas, el Jurado pasó a la deliberación en privado, llegando a la siguiente conclusión:

La sustentación es: **APROBADA POR UNANIMIDAD**

A las 12.35 horas culminó el acto público.

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el acta.

  
Dr. Julio Oswaldo Goicochea Espino  
Presidente del jurado

  
Lic. Adm. Zoila Caridad Cumanda Torres, Mgr  
Miembro del Jurado

  
Lic. Adm. Rosario Adifia Ramirez Paredes, Mgr.  
Miembro del Jurado

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>Dedicatoria</b> .....	<b>I</b>
<b>Agradecimiento</b> .....	<b>II</b>
<b>Constancia antiplagio</b> .....	<b>III</b>
<b>Acta de sustentación</b> .....	<b>IV</b>
<b>Índice de contenidos</b> .....	<b>V</b>
<b>Índice de tablas</b> .....	<b>VII</b>
<b>Índice de figuras</b> .....	<b>VIII</b>
<b>Resumen</b> .....	<b>IX</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>X</b>
<b>Capítulo I. Marco teórico</b> .....	<b>1</b>
2.1. Antecedentes del estudio .....	1
2.2. Bases teóricas.....	3
2.2.1. El sector energético .....	3
2.2.2. Satisfacción laboral .....	5
2.3. Definición de términos básicos.....	17
<b>Capítulo II: Planteamiento del problema</b> .....	<b>19</b>
3.1 Descripción del problema.....	19
3.2 . Formulación del problema.....	20
3.2.1. Problema general.....	20
3.2.2. Problemas específico .....	20
3.3. Objetivos. ....	20
3.4. Hipótesis.....	21
3.5. Variable .....	22
3.5.1. Identificación de las variables .....	22
3.5.2. Definición conceptual y operacional.....	22
3.5.3. Operacionalización de las variables.....	23
<b>Capítulo III Metodología</b> .....	<b>24</b>
4.1. Tipo y diseño de investigación .....	24
4.1.1. Tipo de investigación .....	24
4.1.2. Diseño de investigación .....	24

4.2. Población y muestra .....	25
4.2.1. Población .....	25
4.2.2. Muestra .....	25
4.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	25
4.3.1. Técnicas de recolección de datos .....	25
4.3.2. Instrumentos de recolección de datos.....	25
4.3.3. Procedimientos de recolección .....	26
4.3.4. Validez y confiabilidad del instrumento de medición .....	26
4.4. Procesamiento y de análisis de datos. ....	27
<b>Capítulo IV: Resultados .....</b>	<b>28</b>
4.1. Resultados por objetivos .....	28
4.1.1. Objetivo general .....	28
4.1.2. Objetivos específicos.....	29
4.2. Prueba de hipótesis .....	33
<b>Capítulo V: Discusión, Conclusiones Y Recomendaciones.....</b>	<b>40</b>
5.1. Discusión .....	41
5.2. Conclusiones .....	41
5.3. Recomendaciones .....	42
<b>Referencias bibliográficas .....</b>	<b>44</b>
<b>Anexo N°1: Cuestionario S20/23.....</b>	<b>46</b>
<b>Anexo N° 02. Matriz de consistencia.....</b>	<b>48</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Factores de satisfacción e insatisfacción.....	09
Tabla 2 Variables, indicadores e índices del tema de estudio.....	23
Tabla 3 Primera prueba de hipótesis.....	34
Tabla 4 Segunda prueba de hipótesis.....	36
Tabla 5 Tercera prueba de hipótesis.....	38



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo de los factores de Herzberg .....	13
Figura 2. Satisfacción laboral en la empresa Consorcio Andes.....	28
Figura 3. Satisfacción laboral con la supervisión .....	30
Figura 4. Satisfacción laboral con el ambiente físico .....	31
Figura 5. Satisfacción laboral con las prestaciones .....	32

## RESUMEN

Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la Ciudad de Iquitos, año 2020

Roger, Arévalo Armas

Richar Cristian, Leveau Macedo

La investigación tuvo como objetivo describir la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios tercerizados en el sector eléctrico. La metodología fue de tipo cuantitativo; diseño no experimental, tipo transversal descriptivo. La población y muestra estuvo conformada por 32 colaboradores de la empresa, seleccionados por muestreo no probabilístico, a quienes se les aplicó la encuesta. Los resultados de la dimensión de satisfacción por supervisión de sus labores, se caracteriza porque el 47% manifiesta estar satisfecho, y el 15% se siente muy satisfecho y el 38% se siente poco o nada satisfecho. En la dimensión de satisfacción con el ambiente físico el 44% manifiesta estar satisfecho, y el 35% se siente muy satisfecho y solo el 21% se siente poco satisfecho. En la dimensión de satisfacción por prestaciones recibidas, el 38% manifiesta estar satisfecho, y el 31% se siente muy satisfecho y el 31% se siente poco o nada satisfecho. Al menos el 44% manifiesta estar muy satisfecho en su ámbito laboral, y el 23% se siente satisfecho y solo el 33% se siente poco o nada satisfecho.

**Palabra claves:** satisfacción laboral, ambiente físico laboral, y prestaciones.

## **ABSTRACT**

Job satisfaction of the workers of the Consorcio Andes Company of the  
City of Iquitos, year 2020

Roger, Arévalo Armas  
Richar Cristian, Leveau Macedo

The research aimed to describe the job satisfaction of workers of a company that brings support to an electrical company. The methodology was quantitative; non-experimental, descriptive cross-sectional design. The population and sample consisted of 32 company employees, selected by non-probability sampling, to whom the survey was applied. The results of the dimension of satisfaction by supervision of their work, is characterized by the fact that 47% say they are satisfied, and 15% feel very satisfied and 38% feel little or not at all satisfied. In the dimension of satisfaction with the physical environment, 44% say they are satisfied, and 35% feel very satisfied and only 21% feel not very satisfied. In the dimension of satisfaction for benefits received, 38% state they are satisfied, and 31% feel very satisfied and 31% feel little or not at all satisfied. At least 44% state that they are very satisfied in their work environment, and 23% feel satisfied and only 33% feel little or not at all satisfied.

Key word: job satisfaction, physical work environment, and benefits.

## CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes del estudio

(**Huanca Estaña, 2018**) en la investigación *Satisfacción laboral en los docentes de la Cuna Jardín N° 326 Puno, 2018*, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral en los docentes.

Su metodología fue un diseño no experimental, de tipo descriptivo con una población de 14 docentes de educación inicial de dicha institución.

Concluye que, sobresalen las siguientes dimensiones: organización con el 64%, condición de trabajo con un 64%, realización personal con el 86% que es el valor de más alto porcentaje que tubo de la encuesta y en la última dimensión de beneficios 57% en cuál es el valor bajo más bajo de porcentaje que se obtuvo de la encuesta.

(**Emma & Maria, 2015**) en la investigación *Grupos generacionales y actitud de satisfacción laboral*, tuvo como objetivo demostrar que el “Grupo generacional Y” presenta actitud de mayor satisfacción laboral que los grupos generacionales “Baby Boomer” y “X”.

Trabajó con 300 colaboradores de una empresa de rubro construcción, empleando la encuesta Escala de actitud de satisfacción laboral.

Concluye que el “Grupo generacional Y” está asociado a una actitud de satisfacción laboral más alta en comparación a los grupos generacionales “X” y “Baby Boomer”. Así mismo, encontraron diferencias entre los otros dos grupos generacionales, al “Grupo generacional Baby Boomer” se asocia una actitud de satisfacción laboral más alta que al “Grupo generacional X”.

(**Arias Gallegos & Arias Cáceres, 2014**) en la investigación *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado*, tiene como objetivo un estudio que

valora las relaciones que existen entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Trabajó con un diseño correlacional; una muestra de 45 empleados de una empresa privada pequeña y dentro de las evaluaciones aplicó el Perfil organizacional de Likert y la Escala de satisfacción en el trabajo de Warr, Cook y Wall.

Concluyeron que, existen relaciones moderadas no significativas entre la mayoría de variables estudiadas, entre sus hallazgos se observa que las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más fuertes y significativas con la satisfacción laboral. Además, esta investigación, se muestra diferencias significativas entre los hombres y las mujeres, entre el grado de instrucción y el área del puesto trabajo de las personas evaluadas. Se concluye finalmente que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera moderada.

**(Pérez Tenazoa & Rivera Cardozo, 2013)** en *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013*, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral.

La investigación fue de tipo descriptivo y correlacional, con diseño transaccional. Aplicaron cuestionarios adaptada al contexto peruano por Alarco (2010), a un total de 107 trabajadores del IIAP en las ciudades de Iquitos y Pucallpa.

Concluyeron que, existe predominio del nivel medio (57.9%), por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa efecto positivo entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del instituto.

## 2.2. Bases teóricas

### 2.2.1. El sector energético

El sector energético comprende diversos sectores y uno de ellos es el referido a la electricidad. Este presenta características de monopolio en la oferta del producto lo que significa que no tiene competidores en el ámbito geográfico.

Observado la cadena de valor de este sector, está dividido en fases: la generación, la distribución y la comercialización.

En cada una de las fases la empresa realiza actividades por sí mismo o tercerizando alguna actividad. Por ejemplo, la empresa Electroriente está en la fase de distribución en la cual se realizan actividades como, la medición de los medidores que se encuentran en las viviendas, y estas están fragmentadas en toda la ciudad (Iquitos tiene cerca de 120.000 viviendas en el contexto de los 4 distritos).

El trabajo de medición del consumo eléctrico es intenso, en cantidad y se realiza de modo continuo todas las semanas y todos los meses. Esto nos muestra la cantidad significativa de trabajadores con sus respectivos problemas y riesgos. Estos trabajadores están expuestos a factores climatológicos y esto impactará en su satisfacción laboral.

**(Tamayo Pacheco, et al., 2016)** la energía eléctrica está definida como el movimiento de electrones que se trasladan por un conductor eléctrico durante un determinado periodo. La fuerza física o presión que induce este movimiento se denomina voltaje y su unidad de medida es el voltio (V), mientras que la tasa a la cual fluyen los electrones se llama intensidad de corriente, cuya unidad de medida es el amperio (A). Con el objetivo de contextualizar estos conceptos, diversos autores han establecido una analogía entre el flujo de electrones en un circuito eléctrico y el flujo de agua en una tubería.

El conductor eléctrico sería análogo a la tubería por la que fluye el agua; el voltaje puede interpretarse como la presión que empuja el agua vía la tubería; y la corriente eléctrica equivaldría a la tasa a la cual fluye el agua (expresada en litros por segundo).

La potencia eléctrica, cuya unidad de medida es el watt (W)<sup>1</sup>, cuantifica la cantidad de energía que se consume, produce o traslada en cada unidad de tiempo; mientras que la energía eléctrica representa la cantidad total de energía que se consumió, produjo o trasladó durante un determinado periodo, por lo que su unidad de medida suele ser el watt-hora (Wh). Por ejemplo, si la potencia de una lámpara eléctrica es 100 W y esta permanece encendida por dos horas, entonces, la energía eléctrica consumida sería 200 Wh<sup>2</sup>.

Una de las particularidades de la energía eléctrica está vinculada a la imposibilidad de almacenarla en gran escala a costos viables. Esto genera que su consumo deba ser producido de forma simultánea, con lo cual se requerirá de una capacidad instalada en reserva que actúe como salvaguarda ante contingencias derivadas por incrementos en la demanda eléctrica o fallas en el suministro eléctrico.

Otra característica de la electricidad es que su utilidad no se deriva de su consumo directo, sino que proporciona una fuente de energía que permite la funcionalidad de equipos eléctricos, convirtiéndose en una demanda derivada de otras necesidades provenientes de los agentes económicos (industrias, hogares y gobierno). Asimismo, es considerada una fuente de energía secundaria, pues se genera a partir del consumo de fuentes de energía primaria como carbón, petróleo, energía nuclear o energía cinética y potencial gravitatoria del agua, vinculando su desarrollo al resto de industrias conexas.

### 2.2.2. Satisfacción laboral

A continuación, se muestran las definiciones de satisfacción laboral, los enfoques, niveles, factores, determinantes e importancia.

**(Weinert, 1985: 298)** “en este caso las reacciones y sentimientos del colaborador que trabaja en la organización frente a su situación laboral se consideran, por lo general, como actitudes. Sus aspectos afectivos y cognitivos, así como sus disposiciones de conducta frente al trabajo, al entorno laboral, a los colaboradores, a los superiores y al conjunto de la organización son los que despiertan mayor interés (la satisfacción en el trabajo como reacciones, sensaciones y sentimientos de un miembro de la organización frente a su trabajo)”, citado en (Katia, 2002, p. 2)

**(Robbins 1996: 181)** la satisfacción laboral es “la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él”, citado en (Katia, 2002, p. 2).

**(Gibson y Otros 1996: 138)** la satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. También define como: “El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales”, citado en (Katia, 2002, p. 3).

La satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo”. “La satisfacción laboral no es un sentirse satisfecho, sino una



ausencia de un mal que se acepta como posible (así en tiempos de mucha cesantía, los que poseen empleo tienden a tener altos índices de satisfacción.) (Casachagua, 2013).

Las fuentes de satisfacción y descontento del trabajo varían de una persona a otra (...) Las fuentes que se consideran importantes para muchos empleados incluye el reto del trabajo, el grado de interés de las labores para la persona, el grado de actividad física necesaria, las características de las condiciones de trabajo, etc. (Casachagua, 2013).

La satisfacción laboral es un factor que posee una fuerte relación (inversa) con la rotación y el ausentismo. De ahí que a altos niveles de satisfacción laboral se correspondan niveles muy bajos de absentismo y rotación, ya que se da estabilidad emocional además de compromiso con la empresa; Del mismo modo, con baja satisfacción, lo que se tiene es altos niveles de ausentismo y rotación (Casachagua, 2013, p. 51).

Según plantea Robbins (2004), la satisfacción laboral es importante por tres razones, ya que:

- a. Existen evidencias que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más.
- b. Se ha demostrado que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.
- c. La satisfacción laboral se refleja en la vida particular del trabajador.  
Citado en (Casachagua, 2013, p. 49)

Los empleados satisfechos tienden a ajustarse más a su trabajo y a manejar la presión con facilidad en momentos de frustración. Los empleados que no están satisfechos con su trabajo comúnmente encuentran problemas a cada paso que dan.

Lo mejor es llevar a cabo encuestas de satisfacción laboral que nos ayuden a detectar oportunidades de mejora y resolver cualquier problema dentro de la organización.

Con ello tendremos empleados contentos con su trabajo, dispuestos a participar en cualquier reto y ansiosos de aprender cosas nuevas. Recuerda que los empleados satisfechos aceptan las cosas con una gran sonrisa y entregan su mayor esfuerzo incluso en las peores circunstancias. (QuestionPro, 2020).

Se pueden establecer dos tipos de análisis de satisfacción:

- a. Satisfacción general. Indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.
- b. Satisfacción por Facetas: Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa. (Monica, 2002).

Las teorías que han contribuido de manera más importante al desarrollo de los modelos de la satisfacción en el trabajo son:

- a. La teoría de los dos factores” de Herzberg.
- b. El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo, propuesto por Lawler.

La teoría de los dos factores de Herzberg (1967) establece que la satisfacción laboral y la insatisfacción en el trabajo representan dos fenómenos totalmente distintos y separados entre sí en la conducta profesional. Este modelo viene a decir que la persona trabajadora posee dos grupos de necesidades: unas referidas al medio ambiente físico y psicológico del trabajo (“necesidades higiénicas”) y otras referidas al contenido mismo del trabajo (“necesidades de motivación”). Si se satisfacen las “necesidades higiénicas”, el trabajador no se siente ya

insatisfecho (pero tampoco está satisfecho = estado neutro); si no se satisfacen estas necesidades, se siente insatisfecho. El individuo sólo está satisfecho en el puesto de trabajo cuando están cubiertas sus “necesidades de motivación”. Si no se cubren estas necesidades, no está satisfecho (pero tampoco está insatisfecho = estado neutro), citado en (katia , 2002, p. 6).

El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo, propuesto por Lawler (1973), (citado por Weinert, 1985: 305), remarca la relación “expectativas recompensas”, desde las distintas facetas y aspectos del trabajo. En el fondo se trata de un perfeccionamiento de la teoría de la motivación de Porter y Lawler (1968). Este autor parte de la hipótesis de que la relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce la satisfacción o la insatisfacción laboral; es decir, que éstas dependen de la comparación entre la recompensa recibida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo consideraba adecuada a cambio de éste. Por lo tanto, si la recompensa obtenida efectivamente excede de la que se considera adecuada o si es equiparable, el trabajador alcanza el estado de satisfacción. Si esta relación se desarrolla en sentido inverso, se produce la insatisfacción, citado en (katia , 2002, p. 7).

Si se quiere motivar a la gente en su trabajo, Herzberg sugiere enfatizar el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el progreso. Estas son las características que la gente encuentra intrínsecamente recompensantes; (Robbins, 1999), citado en (Tatiana, 2013, p. 54).

En otros términos, la teoría de los dos factores de Herzberg afirma que:

- La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades retadoras y estimulantes del cargo que la persona desempeña: son factores motivacionales o de satisfacción.
- La insatisfacción en el cargo es función del contexto, es decir, del ambiente de trabajo, del salario, de los beneficios recibidos, de la supervisión, de los compañeros y del contexto general que rodea el cargo ocupado: son los factores higiénicos o de insatisfacción. Para proporcionar motivación en el trabajo, Herzberg propone el “enriquecimiento de tareas”, también llamado “enriquecimiento del cargo”, el cual consiste en la sustitución de las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas, que ofrezcan condiciones de desafío y satisfacción personal, para así con el empleado continúe con su crecimiento personal.
- Herzberg fundamenta su teoría en el ambiente externo y en el trabajo del individuo (enfoque extra-orientado).

**Tabla 1**

**Factores de satisfacción e insatisfacción**

Factores motivacionales (de satisfacción)	Factores higiénicos (de insatisfacción)
Contenido del cargo (cómo se siente el Individuo en relación con su Cargo)	Contexto del cargo (cómo se siente el Individuo en relación con su Empresa).
1. El trabajo en sí. 2. Realización. 3. Reconocimiento. 4. Progreso profesional. 5. Responsabilidad.	1. Las condiciones de trabajo. 2. Administración de la empresa. 3. Salario. 4. Relaciones con el supervisor. 5. Beneficios y servicios sociales

Elaborado por Tatiana, 2013.

**(Robbins, 1998)** los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son:

El reto del trabajo:

- La naturaleza del trabajo es un determinante principal de la satisfacción del empleado.
- El grado de requerimiento del desarrollo de diferentes actividades para llevar a cabo un trabajo lleva al requerimiento del uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado
- En cada puesto de trabajo requiere ejecutar una tarea o proceso por lo que esto debe estar debidamente identificado, desde su inicio hasta la finalización.
- La realización de tareas por parte del empleado tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

El desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

El sistema de recompensas justas:

Existen dos tipos de recompensas relacionados con la satisfacción laboral

1. Recompensas extrínsecas. - son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo: sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor.
2. Recompensas intrínsecas. - son las que el empleado experimenta internamente: sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho. Este sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que

se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas.

Las condiciones laborales del trabajo.

Los empleados se interesan en su ambiente de trabajo, que les permita su bienestar personal y facilite el desarrollo eficiente de su trabajo. Un ambiente físico cómodo y adecuado para la actividad a desarrollar permitirá un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas.

Colegas que brinden apoyo. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Los empleados se sienten más satisfechos cuando sus líderes son más tolerantes y considerados que tener jefes autoritarios e indiferentes. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes.

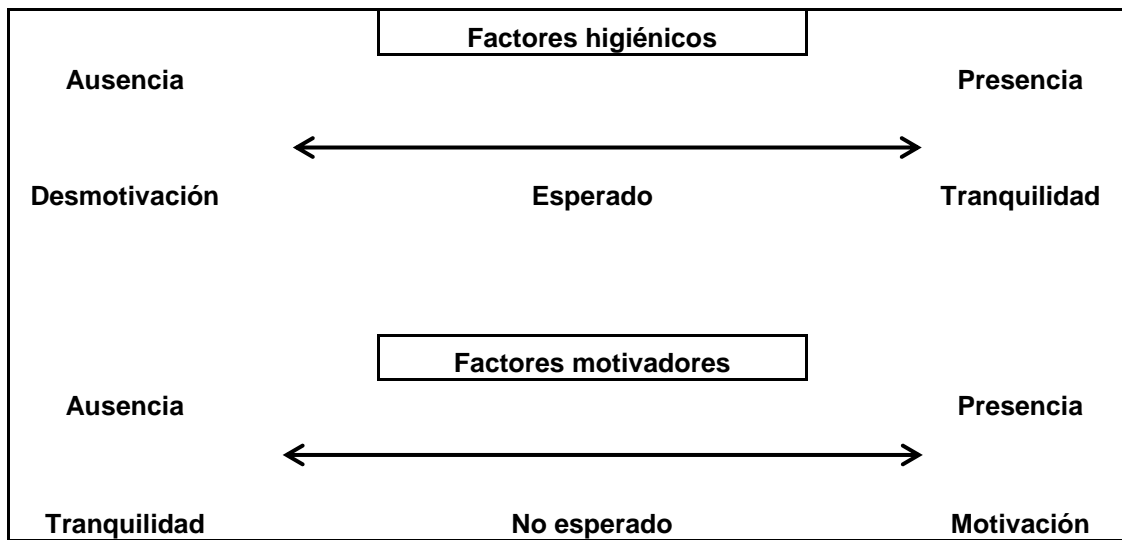
Compatibilidad entre la personalidad y el puesto: La existencia de un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con cada una de sus actividades en su lugar de trabajo. Es muy probable que las personas que trabajen en un puesto que vaya de acuerdo a sus habilidades podrán lograr mejores desempeños en

el puesto, ser más exitosos en su trabajo lo que les generara mayor satisfacción. (Tatiana, 2013, pp. 55 - 57).

El modelo de Herzberg supone básicamente que la satisfacción en el trabajo no es un concepto unidimensional. Su investigación lleva a la conclusión de que se requieren dos continuos para interpretar adecuadamente la satisfacción en el trabajo.

La clave para comprender la teoría es reconocer que Herzberg no coloca la insatisfacción y la satisfacción en extremos opuestos de un continuo único e incierto. Según Herzberg existe un punto medio cero (neutro) entre la insatisfacción (sensaciones negativas) y la satisfacción (sensaciones positivas). Esto permite apreciar que un miembro de la organización que tiene buenas condiciones de trabajo, supervisión y sueldo, estaría en el punto medio cero (neutral). La persona no tiene insatisfacción debido a la presencia de los factores higiénicos y tampoco satisfacción por la falta de factores de motivación. Por consiguiente, Herzberg advierte que para motivar a los trabajadores se debe aportar algo más que salario y buenas condiciones de trabajo; es necesario ofrecer al trabajador las oportunidades de logro y de reconocimiento, estímulos, responsabilidad y avance. El modelo la identifica como la variable dependiente. En la figura se resume el concepto expuesto.

**Figura 1.**  
**Modelo de los factores de Herzberg**



Elaborado por los autores.

Los factores de motivación – higiene.

Son un conjunto de variables que desde la percepción de la teoría de Herzberg, generan satisfacción o insatisfacción en el trabajo. Son en total 14 factores, de los cuales 6 son de motivación y 8 de higiene. Esta variable es compleja porque está compuesta a su vez por otras variables y desde el modelo de los dos factores se identifica como la variable independiente.

Los factores de motivación:

También denominados factores satisfactores, motivacionales o intrínsecos. “Están relacionados con el contenido del cargo, la ausencia de estos factores no resulta excesivamente insatisfactoria; sin embargo, la existencia de estos factores induce a elevados niveles de motivación que dan lugar a buenos resultados laborales”.

Son aquellos factores relacionados con la satisfacción del trabajo, y tienen efectos más positivos sobre las actitudes y pueden mejorar el rendimiento de los trabajadores. Son factores que estimulan a la gente a trabajar”.



Los factores de motivación son: Logro, El trabajo en sí, Crecimiento, Reconocimiento, Responsabilidad, y Ascenso.

- Logro: dentro de este factor se categorizan todas las respuestas en las que el empleado mencione sentimientos de satisfacción personal de terminar su trabajo, que impliquen algún éxito o fracaso específico, de resolver problemas, de ver los resultados de los esfuerzos propios.
- El trabajo en sí: se ubican en este factor los eventos que se refieren al contenido real del trabajo, a sus aspectos positivos o negativos; ya sé que el trabajo se considere como interesante o aburridor, variado o de rutina, creativo o anulador, excesivamente fácil o excesivamente difícil, retador o no exigente.
- Crecimiento: en esta categoría se registran historias que se refieren al aprendizaje de nuevas habilidades con mayores posibilidades de progreso dentro de la actual especialidad ocupacional o en otras, al igual que dificultades de crecimiento por falta de educación formal, lo que hace imposible que avance dentro de la organización.
- Reconocimiento: se incluyen en este factor los hechos o situaciones que se refieren a trabajos bien realizados o realizaciones personales que son reforzados o elogiados y castigados; cualquier acto de reconocimiento sea observación, elogio o crítica. Este reconocimiento puede venir de jefes, compañeros o subordinados.
- Responsabilidad: dentro de esta categoría se incluyen los eventos que se refieren tanto a la responsabilidad como a la autoridad en relación con el trabajo. Es decir, historias que se refieren a la autonomía que tiene el empleado sobre su propio trabajo o a la responsabilidad por el trabajo de otros. Este factor es más fuerte que la consideración de si existe o no una brecha entre la autoridad de una persona y la que necesita para llevar a cabo la responsabilidad de su trabajo. Nivel de supervisión.

- Ascenso: dentro de este factor se categorizan eventos en los que los empleados mencionan que se les presentó un cambio hacia arriba en el status o en el cargo que ocupa la organización. Recibir o no promoción deseada.

Los factores higiénicos:

También denominados factores insatisfactorios, de mantenimiento o extrínsecos. “Están asociados al contexto de trabajo, es decir a aquellos aspectos relacionados con el ambiente de trabajo”. La presencia de estos factores no motiva necesariamente al empleado. Sin embargo, su ausencia produce insatisfacción entre los trabajadores, su presencia mantiene al menos un nivel de ausencia de insatisfacción.

La ausencia de estos factores crea en el trabajador insatisfacción, previenen o evitan la insatisfacción, pero no conducen a la satisfacción. Los factores higiénicos son: Política y administración de la empresa, Supervisión, Relaciones interpersonales, Condiciones de trabajo, Salario, Seguridad en el trabajo, Vida personal, Status.

Por otra parte, esos cambios no repercuten directamente en la conducta laboral. Si se produce una influencia, ésta ha de atribuirse a las experiencias subjetivas o psicológicas del sujeto ante ellos. Las experiencias provocan alteraciones en la motivación y en la conducta laboral (Shultz, 1991). Los estudios respecto a la importancia de las características del puesto, postulan que la naturaleza del trabajo mismo es un determinante principal de la satisfacción con el puesto. Varios estudios han tratado de identificar las principales dimensiones del contenido del puesto y ver como influyen sobre la satisfacción del empleado (Brief y Aldag, 1975; Hackirian y Lawler, 1971).

El estudio más elaborado fue el de Hackman y Oldham (1975), quienes aplicaron un cuestionado «Encuesta de Diagnóstico en el

Puesto» a cientos de empleados de 62 puestos diferentes. Se identificaron las siguientes dimensiones centrales:

- Variedad de habilidades: grado en que el puesto requiere de diferentes actividades para ejecutarlo, ello implica emplear diferentes habilidades y talentos.
- Identidad de la tarea: grado en que el puesto requiere la terminación de una pieza de trabajo «integral» e identificable, del principio al final.
- Significación de la tarea: medida en que el puesto tiene un impacto sobre la vida o trabajo de otras personas -bien sea en la organización o en el ambiente externo.
- Autonomía: el grado en que el puesto brinda libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y en los métodos a utilizar.
- Retroalimentación del puesto mismo: medida en que el desempeño de actividades del puesto permite al empleado obtener información clara y directa sobre su efectividad.

Cada de una de estas dimensiones incluyen algunos aspectos del contenido del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo. Cuanto mayor sea la variedad de actividades de un empleado, menos aburrido será. Los más aburridos son los que repiten operaciones simples, cientos de veces al día. Cuanto más incluya usar habilidades significativas para la autoidentidad, tanto más puede sentir que está ejecutando un trabajo interesante más que «haciendo pasar el tiempo».

La cantidad de autonomía en el puesto y el grado en que brinde retroalimentación de la ejecución, determinará qué tanta oportunidad existe para satisfacer necesidades de alto orden, como la realización e independencia. Cuando un empleado no tiene control sobre los procedimientos o ritmo de trabajo, existe poca oportunidad para lograr satisfacción intrínseca de culminar con éxito la tarea o reto. Sin embargo,

en un puesto donde se tiene autonomía, la tarea representa un desafío, y dispone de retroalimentación sobre su ejecución; existe oportunidad para satisfacer las necesidades de realización (Wexley y Yuki, 1990).

Las primeras tres dimensiones del contenido del puesto son medulares (variedad de habilidades, identidad de la tarea y significado de la tarea) se combinan para crear un trabajo con sentido. Esto es, si el trabajo tiene las tres características, podemos prever que el interesado pensará que su trabajo es importante y meritorio. Éstas se pueden combinar en un solo índice conocido como la calificación del potencial de motivación (MPS), Citado en (Maria, 1999).

Podemos medir el nivel de la satisfacción laboral usando el cuestionario desarrollado por Melia & Peiró (1989:179-187), en la cual la satisfacción laboral se compone por 3 dimensiones o factores:

1. La satisfacción con la supervisión.
2. La satisfacción con el ambiente físico de trabajo.
3. La satisfacción con las prestaciones recibidas.

### **2.3. Definición de términos básicos**

- a) Satisfacción laboral. La definición dada por Peiró, Gonzales, Zurriaga, Ramos & Bravo (1989), donde la definen como el estado placentero que depende de las relaciones sociales que mantienen los empleados dentro de la organización, de sus valores y de las expectativas que tienen cerca del trabajo.
- b) Satisfacción con la supervisión. Es la forma en que los directivos juzgan las labores realizadas, la supervisión recibida, la proximidad y la frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores y la

igualdad y justicia de trato recibida en la empresa (Meliá & Peiró 1989).

- c) Satisfacción con el ambiente físico del trabajo. Es lo relativo al espacio físico y el lugar de trabajo, la limpieza, la higiene, salubridad y la temperatura del lugar de trabajo (Meliá & Peiró 1989).
- d) Satisfacción con las prestaciones recibidas. Es el grado en el que la empresa cumple en convenio, las disposiciones, leyes laborales y la forma en que se da la negociación sobre aspectos laborales (Meliá & Peiró 1989).

## **CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **3.1 Descripción del problema.**

Los trabajadores en el sector eléctrico que realizan la función de medición del consumo del trabajo de campo tienen diversas necesidades para cumplir con las tareas asignadas:

- a) Cantidad de mediciones que tienen que cumplir en función de las horas de trabajo, distancia y tiempo de movilización. Sobre este tema existen problemas de rendimiento.
- b) Servicio que le brinda la empresa, como la movilidad para trasladarse hasta su área geográfica asignada, equipamiento de herramientas y vestimenta.
- c) Espacios al interior de la empresa donde realizará sus informes de trabajo de acuerdo a un rol.
- d) Reconocimientos por los logros en las tareas encomendadas.

De lo manifestado, se puede considerar a la satisfacción como el conjunto de actitudes generales de la persona hacia su trabajo. En este sentido, el trabajo puede ser causa de felicidad y bienestar en la persona, o todo lo contrario. La satisfacción de los trabajadores puede estar relacionada con: la labor que desempeña, su dedicación, considerando esta como la parte central de su vida, la lealtad con la empresa, participando activamente en ella, estado de ánimo, este puede cambiar de negativo a positivo en espacios cortos de tiempo.

La empresa Consorcio Andes de la ciudad de Iquitos, realiza las actividades de corte del servicio eléctrico, reconexión, toma de lectura de los medidores, entrega de recibos de luz en los domicilios, debido a la importancia de la satisfacción laboral, el presente estudio tiene el propósito de analizar la satisfacción laboral que tienen los trabajadores

ya que la empresa adolece en su gran mayoría de una buena satisfacción laboral, no fomentan un buen ambiente de trabajo o simplemente porque no involucran en este proceso a sus directivos, administradores y trabajadores por igual, ello trae una serie de problemas en los trabajadores, requiriendo a que se tomen las acciones correspondientes para garantizar un buen comportamiento organizacional y permita que la empresa logre sus objetivos trazados.

### **3.2. Formulación del problema.**

#### **3.2.1. Problema general**

¿Cuál es el grado de satisfacción laboral que tienen los trabajadores de la empresa consorcio andes de la ciudad de Iquitos, año 2020?

#### **3.2.2. Problemas específico**

¿Cuál es el grado de satisfacción laboral con la supervisión que tienen los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la ciudad de Iquitos, año 2020?

¿Cuál es el grado de satisfacción laboral con el ambiente físico que tienen los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la ciudad de Iquitos, año 2020?

¿Cuál es el grado de satisfacción laboral con las prestaciones recibidas que tienen los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la ciudad de Iquitos, año 2020?

### **3.3. Objetivos.**

#### **3.3.1. Objetivo general.**

Analizar el grado de satisfacción laboral que tienen los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la ciudad de Iquitos, año 2020.

### **3.3.2. Objetivos específicos**

- a) Identificar el grado de satisfacción laboral con la supervisión que tienen los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la ciudad de Iquitos, año 2020.
- b) Identificar el grado de satisfacción laboral con el ambiente físico que tienen los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la ciudad de Iquitos, año 2020.
- c) Identificar el grado de satisfacción laboral con las prestaciones que tienen los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la ciudad de Iquitos, año 2020.

### **3.4. Hipótesis**

#### **3.4.1. Hipótesis general.**

Existe satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la ciudad de Iquitos, año 2020.

#### **3.4.2. Hipótesis específicas.**

Existe satisfacción laboral con la supervisión de los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la ciudad de Iquitos, año 2020.

Existe satisfacción laboral con el ambiente físico que tienen los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la ciudad de Iquitos, año 2020.

Existe satisfacción laboral con las prestaciones de los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la ciudad de Iquitos, año 2020.



### **3.5. Variable**

#### **3.5.1. Identificación de las variables**

La variable de la investigación se caracteriza por ser cualitativa o categórica, porque esta expresado en conteo de texto, además es una variable cualitativa ordinal, porque sus categorías de esta variable son atributos, pero responden a un orden o jerarquía.

#### **3.5.2. Definición conceptual y operacional**

- a) Definición conceptual.- La definición dada por Peiró, Gonzales, Zurriaga, Ramos & Bravo (1989), donde la definen como el estado placentero que depende de las relaciones sociales que mantienen los empleados dentro de la organización, de sus valores y de las expectativas que tienen cerca del trabajo.
  
- b) Definición operacional.-Se utilizó el cuestionario del modelo de análisis de satisfacción laboral propuesto por Meliá & Peiró (1989), define en tres grandes dimensiones, con escalamiento tipo Likert con 12 ítems.

### 3.5.3. Operacionalización de las variables

**Tabla 2**

**Variables, indicadores e índices del tema de estudio**

Variables	Indicadores	Índice	Escala de medición
Satisfacción laboral	1 Satisfacción con la supervisión.	1.1 Relación con sus superiores 1.2 Trabajo sujeto a supervisión 1.3 Proximidad y frecuencia de supervisión 1.4 Juzgamiento de tareas 1.5 Buen trato y equidad 1.6 Apoyo de superiores.	<u>Escala Ordinal.</u> 1 Muy satisfecho  2 Satisfecho insatisfecho 3 Poco satisfecho  4 Nada satisfecho
	2 Satisfacción con el ambiente físico.	2.1 Objetivos, metas y producción 2.2 Limpieza, higiene y salubridad 2.3 Ergonomía, entorno físico y espacio 2.4 Temperatura.	
	3 Satisfacción con las prestaciones recibidas.	3.1 Cumplimiento de leyes laborales 3.2 Negociación en aspectos laborales.	

Elaboración propia

## CAPÍTULO III METODOLOGÍA

### 4.1. Tipo y diseño de investigación

#### 4.1.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo básica porque buscó ampliar el conocimiento teórico, y con enfoque cuantitativo porque utilizó herramientas de análisis matemático y estadístico para describir la realidad. Además es de nivel de investigación descriptivo simple porque describió de forma sistemática y precisa los hechos y características de la población en estudio.

#### 4.1.2. Diseño de investigación

La investigación tiene diseño no experimental, porque no se ha variado en forma intencional la variable de estudio solo se limitó a observar los fenómenos tal como se dieron en su contexto natural, para posteriormente analizarlos... (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, p.149)

Además es de tipo transeccional descriptivo cuya finalidad fue describir a la variable de estudio (satisfacción laboral) en un contexto determinado o momento único.

Esquema.



Dónde:

M = Muestra de estudio

O= Observaciones de las variables en estudio.

## 4.2. Población y muestra

### 4.2.1. Población

La población del presente estudio es finita, estuvo conformada por los 34 trabajadores de la empresa consorcio andes de la ciudad de Iquitos, año 2020.

id	Tipo	Cantidad
1	Directivos	2
2	Administrativos	10
3	Operarios	22
	Total	34

### 4.2.2. Muestra

La muestra estuvo constituida por el 94% de la población, es decir 10 administrativos y 22 operarios. No se tomaron en cuenta los directivos por ser los gerentes del Consorcio y al no tener jefes superiores se consideraron como no representativos.

## 4.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

### 4.3.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica que se empleó fue la encuesta porque utilizó un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recogió y analizó una serie de datos de una muestra de casos representativos de una población, del que se pretende explorar y describir una serie de características.

Fuente	Técnica	Instrumento
Primaria	Encuesta	Cuestionario valido

#### **4.3.2. Instrumentos de recolección de datos**

El cuestionario que se aplicó en este estudio se conformó con un instrumento, para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario de Meliá & Peiró (1989), el cual está compuesto por tres dimensiones (satisfacción con la supervisión, con el ambiente físico de trabajo y con las prestaciones recibidas) y 12 ítems o reactivos referidas a distintos aspectos del trabajo, ver anexo N°1.

#### **4.3.3. Procedimientos de recolección**

- a) Se realizó la revisión del instrumento de recolección de datos, para su impresión y aplicación.
- b) Se coordinó con el gerente de la empresa, para obtener su autorización, y con anticipación se coordinó fecha y hora en que aplicara el instrumento.
- c) Se brindó instrucciones a los participantes elegidos y explicándoles cómo deben marcar las respuestas según alternativas de respuesta del cuestionario.
- d) Por último, se ubicó a los informantes y asegurarnos de que cumplen con los requisitos o criterios de inclusión en la muestra, luego nos presentaremos para generar confianza, explicaremos el objetivo de la investigación y aclararemos que la información brindada es de carácter confidencial y que es totalmente anónima.

#### **4.3.4. Validez y confiabilidad del instrumento de medición**

La confiabilidad de la información se presenta mediante el cálculo del Alfa de Cronbach, con un puntaje de 0.943327.

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

K	items o preguntas del cuestionario=	12
$\sum Vi$	Sumatoria de la varianza de los items =	6.334961
$\sum Vt$	Varianza de los totales =	46.82715
Alfa	= 0.943327	Más cerca de 1,0 más grado de confiabilidad

#### 4.4. Procesamiento y de análisis de datos.

Los datos cuantitativos fueron procesados, clasificados y sistematizados de acuerdo a las unidades de análisis correspondiente, respecto a sus variables, a través de escalas de medición (ordinal e intervalo). Los criterios de análisis de número de variables analizar serán una (univariada).

Luego de procesados y obtenidos los valores de las variables cualitativas o categóricas estudiadas, se procedió a realizar el análisis con métodos estadísticos, tanto descriptivo e inferencial, con el uso del programa Excel. El uso de tablas de frecuencias (absolutas y relativas) y su representación gráfica.

## CAPITULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Resultados por objetivos

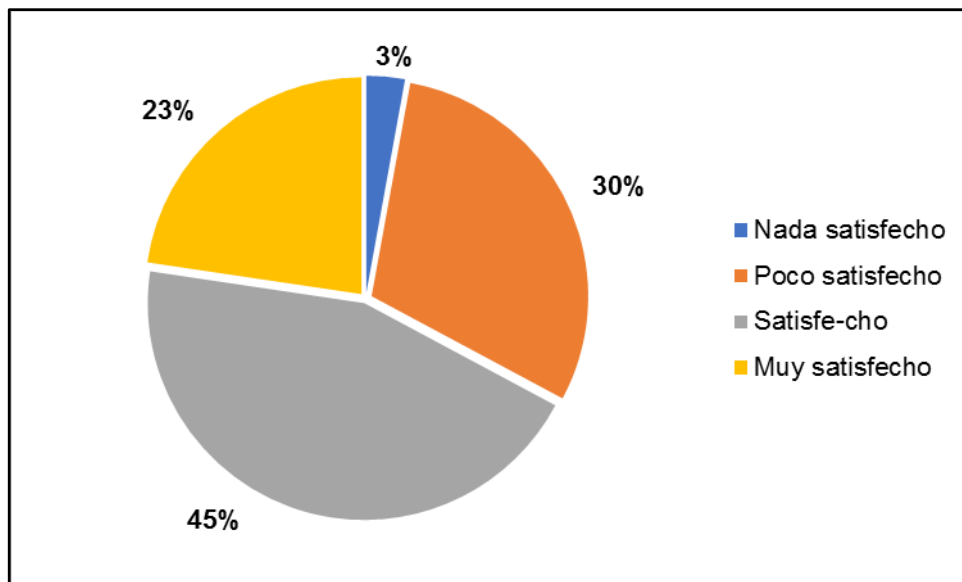
#### 4.1.1. Objetivo general

En las empresas es fundamental contar con trabajadores satisfechos para que puedan tener actitudes positivas en la organización. En esta investigación, analizamos el grado de satisfacción laboral que tienen los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la ciudad de Iquitos en el año 2020.

De la muestra de 32 encuestados, el 23% manifiesta estar muy satisfecho en su ámbito laboral, y el 45% se siente satisfecho y el 33% se siente poco o nada satisfecho.

Figura 1.

Satisfacción laboral en la empresa Consorcio Andes



Elaboración: los autores

#### **4.1.2. Objetivos específicos**

##### **Objetivo específico 1**

De acuerdo a la satisfacción laboral con la supervisión que tienen los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la ciudad de Iquitos en el año 2020, de manera general se puede decir que el 46.88% manifiesta estar satisfecho con respecto a la supervisión en sus labores, y el 14.73% se siente muy satisfecho y el 38.39% se siente poco o nada satisfecho.

El 50% de los trabajadores se siente satisfecho con las relaciones personales con sus superiores, el 12.50% se siente muy satisfecho en este sentido y el 37.5% se siente nada o poco satisfecho.

Acerca de la supervisión que ejercen sobre los trabajadores el 34.38% de los trabajadores se siente satisfecho, el 31.25% se siente muy satisfecho y el 34.40% se siente nada o poco satisfecho.

Con respecto a la proximidad y frecuencia con la que el trabajador es supervisado, el 65.63% de los trabajadores se siente satisfecho, el 18.75% se siente muy satisfecho y el 15.63% se siente nada o poco satisfecho.

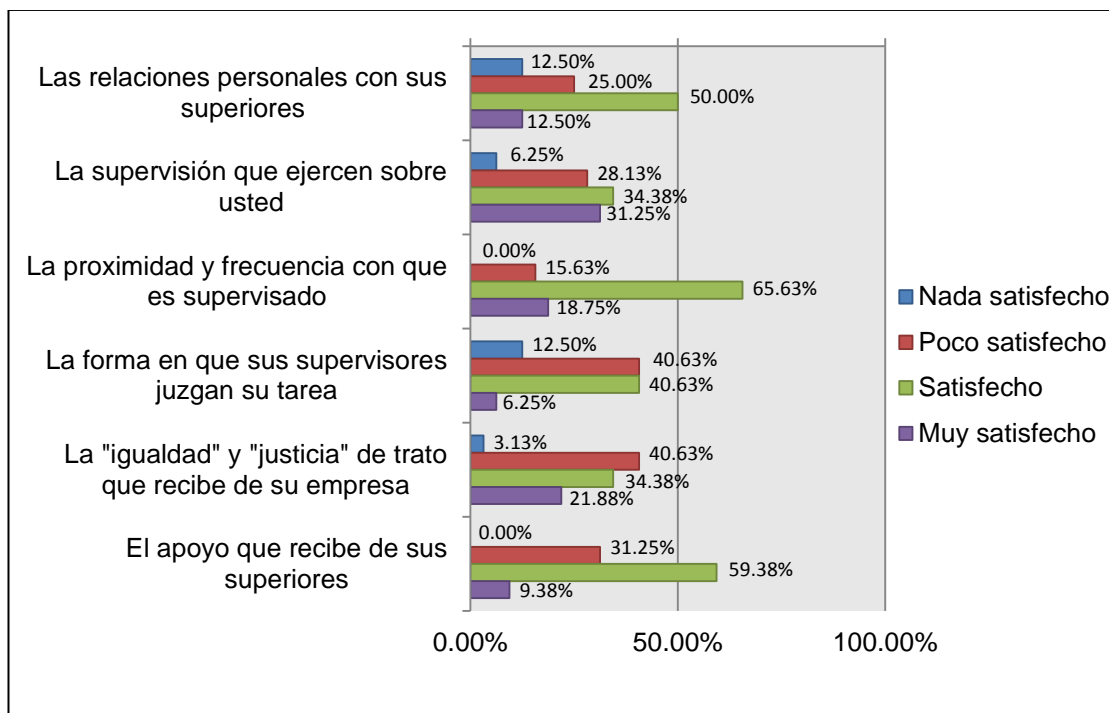
En cuanto a la forma en la que los supervisores juzgan la tarea de los trabajadores, el 40.63% de los trabajadores se siente satisfecho, solo el 6.24% se siente muy satisfecho y el 53.10% se siente nada o poco satisfecho.

Por lo que concierne a la "igualdad" y "justicia" de trato que reciben los trabajadores por parte de su empresa, el 34.38% de los trabajadores se siente satisfecho, el 21.88% se siente muy satisfecho y el 43.80% se siente nada o poco satisfecho.

Para terminar, el 59.38% de los trabajadores se siente muy satisfecho por el apoyo que recibe de sus superiores, solo el 9.38 se siente muy satisfecho y el 31.25% se siente poco o nada satisfecho.



**Figura 2.**  
**Satisfacción laboral con la supervisión**



Elaboración: los autores

### Objetivo específico 2

Respecto a la satisfacción laboral con el ambiente físico que tienen los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la ciudad de Iquitos en el año 2020, de manera general el 43.75% manifiesta estar satisfecho con respecto al ambiente físico del trabajo, y el 35.42% se siente muy satisfecho y solo el 20.83% se siente poco satisfecho.

El 43.8% de los trabajadores se siente satisfecho sobre los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar, solo el 3.1% se siente muy satisfecho en este sentido y el 53.1% se siente nada o poco satisfecho.

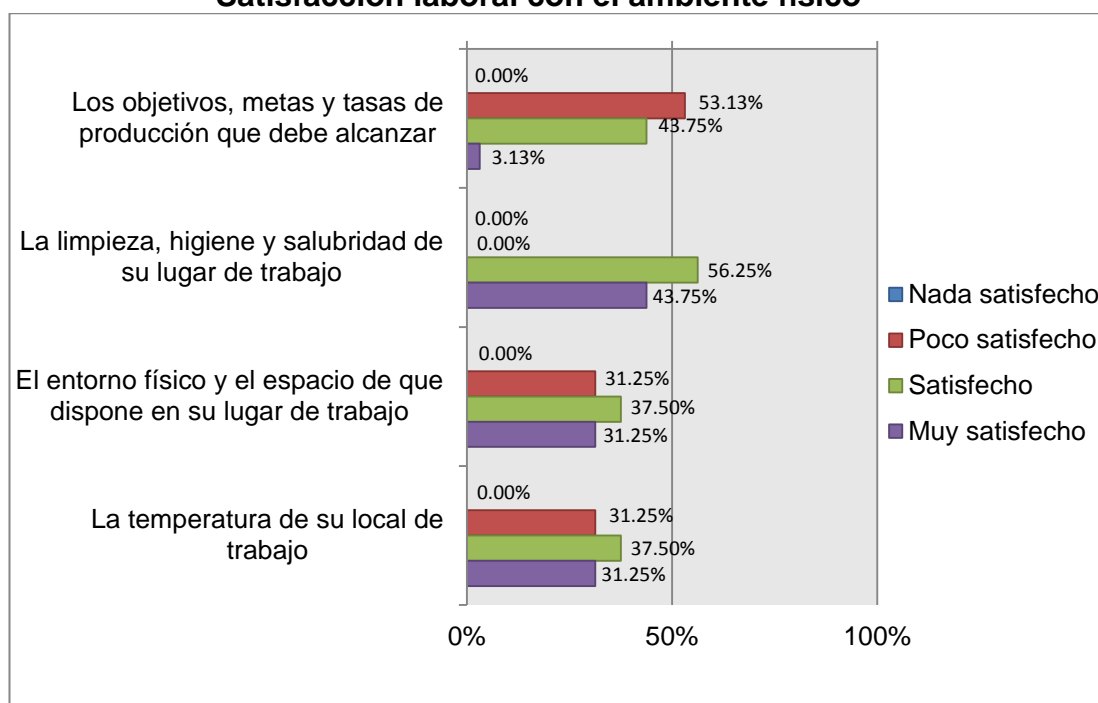
Referente a la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo el 56.25% se siente satisfecho, el 43.75% se siente muy satisfecho y el 0% se siente poco o nada satisfecho.

Acerca del entorno físico y el espacio de que disponen en su lugar de trabajo, el 37.50% manifestó estar satisfecho, el 31.25% se siente muy satisfecho, el 31.25% se siente poco satisfecho y el 0% indicó que esta nada satisfecho.

En relación a la temperatura de su local de trabajo, el 37.50% manifestó estar satisfecho, el 31.25% se siente muy satisfecho, el 31.25% se siente poco satisfecho y el 0% indicó que esta nada satisfecho.

**Figura 3.**

**Satisfacción laboral con el ambiente físico**



Elaboración: los autores

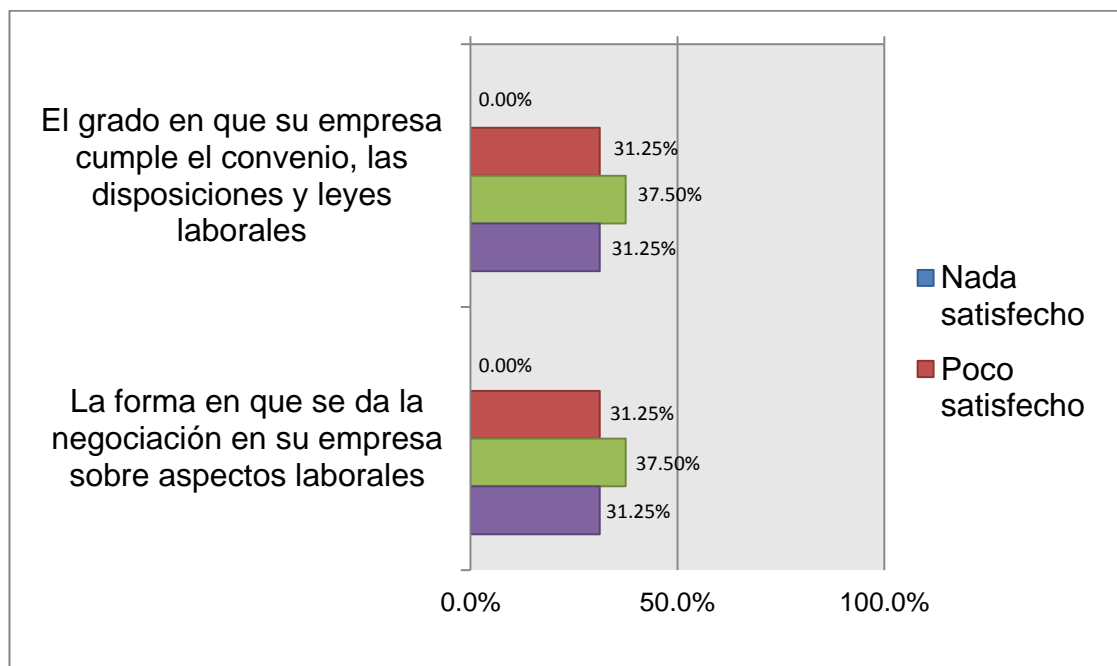
**Objetivo específico 3**

Respecto a la satisfacción laboral con las prestaciones que tienen los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la ciudad de Iquitos en el año 2020, de manera general el 37.50% manifiesta estar satisfecho, el 31.25% se siente muy satisfecho y el 31.25% se siente poco satisfecho.

Acerca de cómo la empresa cumple el convenio, las disposiciones y las leyes laborales, el 37.50% se siente satisfecho, el 31.25% se siente muy satisfecho y el 31.25% se siente poco satisfecho. Cabe mencionar que el 0% se siente nada satisfecho con el cumplimiento de la empresa en este sentido.

Por último, el 37.50% de los trabajadores se sienten satisfechos con la forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales, el 31.3% se siente muy satisfecho y el 31.3% se siente poco satisfecho. En este sentido el 0% está nada satisfecho en este aspecto.

**Figura 4.**  
**Satisfacción laboral con las prestaciones**



Elaboración: los autores

## 4.2. Prueba de hipótesis

Se realizaron las siguientes pruebas de hipótesis de los indicadores de satisfacción laboral de la empresa Consorcio Andes de la ciudad de Iquitos en el año 2020.

Primera prueba: Probar estadísticamente si hay satisfacción laboral con la supervisión de los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la ciudad de Iquitos, año 2020.

Segunda prueba: Probar estadísticamente si hay satisfacción laboral con el ambiente físico que tienen los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la ciudad de Iquitos, año 2020.

Tercera prueba: Probar estadísticamente si hay satisfacción laboral con las prestaciones de los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la ciudad de Iquitos, año 2020.

### Primera prueba de hipótesis.

Referente a la satisfacción laboral con la supervisión de los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la ciudad de Iquitos.

**Tabla 3**  
**Primera prueba de hipótesis**

Satisfacción con la supervisión	Media	Desviación estándar
Las relaciones personales con sus superiores	2.63	0.86
La supervisión que ejercen sobre usted	2.91	0.91
La proximidad y frecuencia con que es supervisado	3.03	0.59
La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	2.41	0.78
La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa	2.75	0.83
El apoyo que recibe de sus superiores	2.78	0.60
Promedio	2.75	0.76

Escala de respuestas: 1 (nada satisfecho), 4 (muy satisfecho)

1. Se establece las hipótesis nula y alternativa:

Ho:  $U > 3.00$  Existe satisfacción laboral con la supervisión de los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la ciudad de Iquitos, año 2020.

H1:  $U \leq 3.00$  No existe satisfacción laboral con la supervisión de los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la ciudad de Iquitos, año 2020.

2. Nivel de significancia ( $\alpha$ ): 0.05. Es la probabilidad de un error de Tipo 1, que es la probabilidad de que se rechace una hipótesis nula cuando en realidad es verdadera.

Grados de libertad:  $32 - 1 = 31$

3. Prueba estadística:

$$t = \frac{\bar{x} - u}{S/\sqrt{n}}$$

4. Regla de decisión:



$$t = \frac{2.75 - 3.00}{0.76/\sqrt{32}} = -1.86$$

El valor de -1.86 se encuentra en la región de rechazo.

5. Se toma la decisión de aceptar la hipótesis alternativa.

Esto significa que no existe satisfacción laboral con la supervisión de los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la ciudad de Iquitos, año 2020.

## Segunda prueba de hipótesis.

Referente a la satisfacción laboral con el ambiente físico que tienen los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la ciudad de Iquitos.

**Tabla 4**  
**Primera prueba de hipótesis**

Satisfacción con el ambiente físico	Media	Desviación estándar
Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	2.45	0.56
La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	3.44	0.50
El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	3.00	0.79
La temperatura de su local de trabajo	2.59	0.90
Promedio	2.87	0.69

Escala de respuestas: 1 (nada satisfecho), 4 (muy satisfecho)

1. Se establece las hipótesis nula y alternativa:

Ho:  $U > 3.00$  Existe satisfacción laboral con el ambiente físico que tienen los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la ciudad de Iquitos, año 2020.

H1:  $U \leq 3.00$  No existe satisfacción laboral con el ambiente físico que tienen los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la ciudad de Iquitos, año 2020.

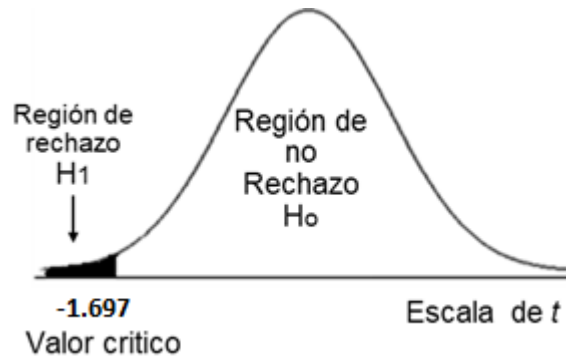
2. Nivel de significancia ( $\alpha$ ): 0.05. Es la probabilidad de un error de Tipo 1, que es la probabilidad de que se rechace una hipótesis nula cuando en realidad es verdadera.

Grados de libertad:  $32 - 1 = 31$

4. Prueba estadística:

$$t = \frac{\bar{x} - u}{S/\sqrt{n}}$$

4. Regla de decisión:



$$t = \frac{2.87 - 3.00}{0.69/\sqrt{32}} = -1.06$$

El valor de -1.06 se encuentra en la región de no rechazo.

5. Se toma la decisión de aceptar la hipótesis nula.

Esto significa que existe satisfacción laboral con el ambiente físico que tienen los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la ciudad de Iquitos, año 2020.



### Tercera prueba de hipótesis.

Referente a la satisfacción laboral con las prestaciones de los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la ciudad de Iquitos.

**Tabla 5**  
**Primera prueba de hipótesis**

Satisfacción con las prestaciones recibidas	Media	Desviación estándar
El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales	2.59	0.90
La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales	2.59	0.90
Promedio	2.59	0.90

Escala de respuestas: 1 (nada satisfecho), 4 (muy satisfecho)

1. Se establece las hipótesis nula y alternativa:

Ho:  $U > 3.00$  Existe satisfacción laboral con las prestaciones de los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la ciudad de Iquitos, año 2020.

H1:  $U \leq 3.00$  No existe satisfacción laboral con las prestaciones de los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la ciudad de Iquitos, año 2020.

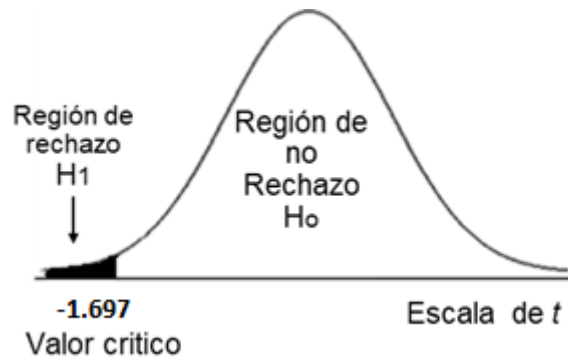
2. Nivel de significancia ( $\alpha$ ): 0.05. Es la probabilidad de un error de Tipo 1, que es la probabilidad de que se rechace una hipótesis nula cuando en realidad es verdadera.

Grados de libertad:  $32 - 1 = 31$

3. Prueba estadística:

$$t = \frac{\bar{x} - u}{S/\sqrt{n}}$$

4. Regla de decisión:



El valor de -2.56 se encuentra en la región de rechazo.

$$t = \frac{2.59 - 3.00}{0.90 / \sqrt{32}} = -2.56$$

5. Se toma la decisión de aceptar la hipótesis alternativa.

Esto significa que no existe satisfacción laboral con las prestaciones de los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la ciudad de Iquitos, año 2020.

## **CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Discusión**

Con el estudio que desarrollaron Emna y María (2015) sobre mas de 300 trabajadores de una empresa del rubro de construcción referente a los *Grupos generacionales y la actitud de satisfacción laboral* pudieron demostrar que la satisfacción laboral depende de la edad de los trabajadores. Con esta investigación pudieron concluir que el “Grupo generacional Y” presentó actitud de mayor satisfacción laboral que los grupos generacionales “Baby Boomer” y “X”. Por el contrario, en la presente investigación se pudo demostrar que los trabajadores de la empresa Consorcio Andes presentan insatisfacción laboral referida a la supervisión que ejercen los superiores y a las prestaciones recibidas por parte de la empresa. En lo referido al ambiente físico de trabajo los trabajadores mostraron satisfacción laboral.

## 5.2. Conclusiones

- a) Respecto a la supervisión por parte de los superiores, el 47% manifiesta estar satisfecho con respecto a la supervisión en sus labores el 15% se siente muy satisfecho y el 38% poco o nada satisfecho. Estos últimos, sienten que los superiores no logran entender los distintos imprevistos que se les pueden presentar en la jornada laboral llegando así a veces a retrasarse en sus objetivos diarios o semanales.
  
- b) De acuerdo al ambiente físico de trabajo, el 44% manifiesta estar satisfecho con respecto al ambiente físico, y el 35% se siente muy satisfecho y solo el 21% se siente poco satisfecho. Los colaboradores no satisfechos en este punto, expusieron las dificultades que atraviesan de manera diaria por el hecho de trabajar a la intemperie padeciendo por las condiciones ambientales del día y de la temporada, sufriendo las consecuencias del fuerte sol y de la torrencial lluvia, entre otros.
  
- c) En lo referente a las prestaciones recibidas por parte del empleador, el 38% manifiesta estar satisfecho con respecto a las prestaciones recibidas el 31% se siente muy satisfecho y el 31% se siente poco o nada satisfecho. Para los trabajadores poco o nada satisfechos la disconformidad se centra en la forma que tienen los superiores en llevar a cabo las negociaciones, sienten que deberían tener más reuniones para llegar a mejores consensos.

### 5.3. Recomendaciones

Durante la presente investigación se ha observado que en su mayoría los trabajadores se han sentido identificados con un grado de satisfacción laboral alto, pero en todos los índices observamos que una parte de los trabajadores no estarías satisfechos, por lo tanto, se pudiera recomendar lo siguiente:

- a. Sugerimos a la empresa consorcio Andes ahondar en la mejora de la supervisión que se le da a sus trabajadores, mejorar el proceso de supervisión y que así el 33% de los trabajadores que se sienten poco o nada satisfechos puedan pasar a sentirse satisfechos. Se plantea un proceso de capacitaciones en relaciones interpersonales que deben desarrollar las personas responsables de cada equipo de trabajo, en temas como: comunicación gestual y oral, entendimiento de las razones que pueden impactar al trabajador, psicología grupal,...
- b. De todos es conocido que el trabajo en el exterior, a la intemperie es más duro que el trabajo en oficina, y más considerando el clima de la ciudad de Iquitos, un clima tropical. En esta empresa, 22 de los trabajadores son operarios que la mayor parte del trabajo la realizan en las calles, es por ello que recomendamos a la empresa Consorcio Andes brindar mejores servicios de los ambientes físicos que los trabajadores utilizan y mejorar la situación que viven los trabajadores en las calles, así sea dándoles descansos por horas trabajadas, brindándoles protector solar para la piel, lentes UV, gorras cubre sol, agua,... y todas las herramientas que requieran para que puedan hacer su labor satisfactoriamente.

- c. Creemos que la empresa Consorcio Andes debe mejorar la forma en que negocia aspectos laborales con sus trabajadores ya que es en este punto donde se refleja mayor debilidad, con más del 31% de los trabajadores poco satisfechos, en lo que respecta a la satisfacción por las prestaciones recibidas. Es aquí en donde la capacitación de los superiores en temas de psicología de relaciones interpersonales podría ayudar mucho.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alejandra, C., 2016. *"Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área"*. s.l.:s.n.
- Arias Gallegos, W. L. & Arias Cáceres, G., 2014. *"Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado"*. Arequipa: s.n.
- Beatriz, R., 2015. *"Calidad de vida y satisfacción laboral en trabajadores y trabajadoras del sector comercial de la ciudad de Chillán"*. s.l.:s.n.
- Cardozo, N. O. P. T. & Rivera, P. L., 2013. *repositorio.unapiquito*. [En línea]  
Available at: <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/3810>
- Casachagua, t., 2013. Factores del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la cooperativa industrial manufacturas del centro LTDA. [archivo pdf]. s.l.:s.n.
- Cecilia, b., 2009. *organizacion*. s.l.:DefinicionABC.
- César, C., María, s., Maria, M. & Carmen, G., 2013. *Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios*. s.l.:s.n.
- Eden, s.f. *satisfacion laboral*. s.l.:s.n.
- Eduardo, A., 2008. Motivación, desempeño y satisfacción. [En línea]  
Available at: [https://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/420/FACTORES%20DE%20SATISFACCION%20LABORAL.htm#:~:text=Porter%20y%20Lawler%20\(en%20Hodgetts,relaci%C3%B3n%20entre%20esfuerzo%20y%20recompensa](https://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/420/FACTORES%20DE%20SATISFACCION%20LABORAL.htm#:~:text=Porter%20y%20Lawler%20(en%20Hodgetts,relaci%C3%B3n%20entre%20esfuerzo%20y%20recompensa).
- Emma, V. M. & Maria, M. m., 2015. *"Grupos Generacionales y Actitud de Satisfacción Laboral"*. s.l.:s.n.
- Enma Liz, M. B., 2012. La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la institución educativa "Alfonso Ugarte" del anexo de Huari - Huancan. s.l.:s.n.
- Eunice, C., 2016. *"Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área"*. s.l.:s.n.
- Florencia, U., 2011. *status*. s.l.:DefinicionABC.
- Huanca Estaña, S. M., 2018. *Satisfacción laboral en los docentes de la Cuna Jardín N° 326 Puno*, Puno: s.n.
- Julian, p. & ana, g., 2014. *satisfacion*. s.l.:definicion.de.
- Julian, p. & maria, m., 2012. *promedio*. s.l.:definicion.de.
- Katia , c., 2002. *El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza*. s.l.:s.n.
- Katia, C., 2002. *El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza [archivo pdf]*. s.l.:s.n.
- Laura, s., 2013. *motivacion laboral*. s.l.:Emprende Pyme.
- Maria, a., 1999. *Satisfacion laboral y productiva*. [En línea]  
Available at: <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfacion-laboral-y-productividad/>

Monica, M., 2002. *que es la satisfaccion laboral*. [En línea] Available at: <https://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral/>

oxford, 2020. *ausentismo*. s.l.:lexico.

Oxford, 2020. *contexto*. s.l.:lexico.

Oxford, 2020. *magnitud*. s.l.:lexico.

Oxford, 2020. *percepcion*. s.l.:lexico.

Pérez Tenazoa , N. O. & Rivera Cardozo, P. L., 2013. “*Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En Los Trabajadores Del Instituto De Investigaciones De La Amazonía Peruana, Período 2013*”, Iquitos: s.n.

QuestionPro, 2020. *La importancia de la satisfacción laboral en la generación de ingresos*. [En línea] Available at: <https://www.questionpro.com/blog/es/importancia-de-la-satisfaccion-laboral/>

Ruiz, E. J. G., 2010. *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes*. [En línea] Available at: <https://www.psicologiaincientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>

Significados, 2015. *remuneracion*. s.l.:significados.com.

Significados, 2019. *global*. s.l.:7graus.

Stefany Mayra, H. E., 2018. [En línea] Available at: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/10356>

Tamayo Pacheco, J. F. R., Salvador Jácome, J., Vásquez Cordano, A. L. & Vilches Cevallos, C. M., 2016. *La industria de la electricidad en el Perú: 25 años de aportes al crecimiento económico del país*. Primera ed. Lima: OSINERGMIN.

Tatiana, C. R., 2013. Factores del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la cooperativa industrial manufacturas del centro LTDA [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Centro de Perú]. [Arte] (Repositorio Intitucional).

the free dictionary, 2016. *expectativa*. s.l.:lengua española.



## ANEXO N°1: CUESTIONARIO S20/23

Cuestionario S 20/23 de Meliá & Peiró (1989).  
Instrumento de medición con coeficientes de validación y fiabilidad  
apreciables para su aplicación.

### Estimado Señor (a):

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la tesis titulada: "Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la Ciudad de Iquitos, año 2020". La encuesta es totalmente confidencial y anónima, por lo cual le agradeceremos ser los más sincero posible. Instrucciones: Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

Edad: ..... Sexo: M .....F.....

Residencia: Iquitos ( ) Punchana ( ) Belén ( ) San Juan ( )

Nivel educativo: Analfabeto ( ) Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior técnica ( )  
Superior universitaria ( )

Estado civil: Soltero ( ) Casado ( ) Conviviente ( ) Viudo ( ) Divorciado ( )

Tipo de empleado: Administrativo ( ) Operativo ( ) directivo ( )

Para evaluar las variables, marcar con una "x" en el casillero correspondiente según a los siguientes criterios:

<b>TEMS CUESTIONARIO S20/23</b>	1 Nada satisfecho	2 Poco satisfecho	3 Satisfecho	4 Muy satisfecho
1. Las relaciones personales con sus superiores.				
2. La supervisión que ejercen sobre usted.				
3. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.				
4. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.				
5. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.				
6. El apoyo que recibe de sus superiores.				
7. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.				
8. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.				
9. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.				
10. La temperatura de su local de trabajo.				
11. El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.				
12. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.				

## ANEXO Nº 02. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	INDICADOR	INDICES
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es el grado de satisfacción laboral que tienen los trabajadores de la empresa consorcio andes de la ciudad de Iquitos, año 2020?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿Cuál es el grado de satisfacción laboral con la Supervisión que tienen los trabajadores de la empresa consorcio andes de la ciudad de Iquitos, año 2020?</p> <p>¿Cuál es el grado de Satisfacción laboral con el Ambiente Físico que tienen los trabajadores de la empresa consorcio andes de la ciudad de Iquitos, año 2020?</p> <p>¿Cuál es el grado de Satisfacción laboral con las Prestaciones que tienen los trabajadores de la empresa consorcio andes de la ciudad de Iquitos, año 2020?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Analizar el grado de satisfacción laboral que tienen los trabajadores de la empresa consorcio andes de la ciudad de Iquitos, año 2020.</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa consorcio andes de la ciudad de Iquitos, año 2020.</p>	Satisfacción laboral	<p>1 Satisfacción con la supervisión.</p>	<p>1.1 Relación con sus superiores 1.2 Trabajo sujeto a supervisión 1.3 Proximidad y frecuencia de supervisión 1.4 Juzgamiento de tareas 1.5 Buen trato y equidad 1.6 Apoyo de superiores.</p>
	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Identificar el grado de satisfacción laboral con la Supervisión que tienen los trabajadores de la empresa consorcio andes de la ciudad de Iquitos, año 2020</p>	<p><b>HIPOTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>Existe satisfacción laboral con la Supervisión es alta de los trabajadores de la empresa consorcio andes de la ciudad de Iquitos, año 2020</p>		<p>2 Satisfacción con el ambiente físico.</p>	<p>2.1 Objetivos, metas y producción 2.2 Limpieza, higiene y salubridad 2.3 Ergonomía, entorno físico y espacio 2.4 Temperatura.</p>
	<p>Identificar el grado de Satisfacción laboral con el Ambiente Físico que tienen los trabajadores de la empresa consorcio andes de la ciudad de Iquitos, año 2020.</p>	<p>Existe satisfacción laboral con el Ambiente Físico es media que tienen los trabajadores de la empresa consorcio andes de la ciudad de Iquitos, año 2020.</p>		<p>3 Satisfacción con las prestaciones recibidas</p>	<p>3.1 Cumplimiento de leyes laborales 3.2 Negociación en aspectos laborales.</p>
<p>Identificar el grado de Satisfacción laboral con las Prestaciones que tienen los trabajadores de la empresa consorcio andes de la ciudad de Iquitos, año 2020.</p>	<p>Existe satisfacción laboral con las Prestaciones es alta de los trabajadores de la empresa consorcio andes de la ciudad de Iquitos, año 2020.</p>				

