



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN EMPRESARIAL  
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

**“Análisis de la influencia de la Satisfacción del  
personal en la Creación de valor económico en  
Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Chillán  
Ltda.”**

MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE  
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR  
MENCION CONTROL DE GESTIÓN

PROF. GUÍA: CECILIA GALLEGOS MUÑOZ

ALUMNAS:

GERALDINNE ACUÑA PIZARRO

N. ANDREA LANDAETA ROJAS

Chillán, 2009

## INDICE

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>PARTE 1: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>7</b>
<b>VALOR ECONOMICO .....</b>	<b>7</b>
1. CREACIÓN DE VALOR.....	8
1.1 <i>Métodos de valoración .....</i>	9
1.2 <i>Métodos basados en la actualización de flujos.....</i>	10
2. SELECCIÓN DEL MÉTODO A UTILIZAR .....	12
3. DISTRIBUCIÓN DEL VALOR ECONÓMICO CREADO .....	12
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>14</b>
<b>SATISFACCIÓN DEL PERSONAL .....</b>	<b>14</b>
1. DEFINICIÓN.....	15
2. DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL .....	16
3. TEORÍAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL .....	18
3.1 <i>Teoría Bifactorial de Herzberg.....</i>	18
3.2 <i>Teoría del grupo de referencia social .....</i>	19
3.3 <i>Teoría de Dawis y Lofquist.....</i>	19
3.4 <i>Teoría de la discrepancia .....</i>	21
3.5 <i>Teoría de los eventos situacionales.....</i>	21
4. RELACIÓN ENTRE LAS TEORÍAS DE SATISFACCIÓN LABORAL EXPUESTAS.....	22
5. FACTORES QUE CONTRIBUYEN A LA SATISFACCIÓN .....	22
6. MANIFESTACIONES DE INSATISFACCIÓN LABORAL.....	25
7. RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN Y MOTIVACIÓN DEL PERSONAL .....	26
8. RELACIÓN EXISTENTE ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y RESULTADOS FINANCIEROS .....	27

<b>PARTE 2: ESTUDIO EMPÍRICO .....</b>	<b>29</b>
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>29</b>
<b>VALOR ECONÓMICO DE COOPERATIVA DE CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA CHILLÁN LTDA. ....</b>	<b>29</b>
1. ANTECEDENTES GENERALES DE LA EMPRESA.....	29
1.1. <i>Identificación y reseña histórica de la Cooperativa</i> .....	29
1.2. <i>Visión</i> .....	30
1.3. <i>Misión</i> .....	30
1.4 <i>Actividades y negocios</i> .....	31
2. ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA COOPERATIVA .....	31
2.1 <i>Planta laboral</i> .....	33
3. INFORMACIÓN FINANCIERA.....	33
4. CÁLCULO DEL VALOR ECONÓMICO.....	34
5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES DEL RESULTADO .....	37
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>39</b>
<b>SATISFACCION DEL PERSONAL DE COOPERATIVA DE CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA CHILLÁN LTDA. ....</b>	<b>39</b>
1. CARACTERIZACIÓN DEL MÉTODO DE MEDICIÓN .....	39
2. CONDICIONES DE APLICACIÓN .....	40
3. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	41
4. ANÁLISIS DE DATOS .....	41
5. EXAMEN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS .....	41
5.1 <i>Puesto de trabajo</i> .....	42
5.2 <i>Dirección de la unidad o área de desempeño</i> .....	44
5.3 <i>Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros</i> .....	47
5.4 <i>Comunicación y coordinación</i> .....	50
5.5 <i>Condiciones ambientales, infraestructuras y recursos</i> .....	53
5.6 <i>Motivación y reconocimiento</i> .....	56
5.7 <i>Compromiso y productividad</i> .....	60
6. CONCLUSIONES DE LOS RESULTADOS .....	62

<b>CAPITULO V .....</b>	<b>64</b>
<b>RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y CREACIÓN DE VALOR EN COOPERATIVA DE CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA CHILLÁN LTDA.....</b>	<b>64</b>
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>67</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>69</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>72</b>
ANEXO 1 .....	73
ANEXO 2 .....	76

## INTRODUCCIÓN

La gestión del valor económico implica que el gobierno corporativo de toda organización, deba preocuparse en cómo alcanzar de manera eficiente la generación de valor y en cómo lograr una distribución equilibrada del valor creado entre sus agentes económicos, es decir, financistas, usuarios y trabajadores. Este modelo también conduce a que la empresa procure el aumento del bienestar social de la comunidad en la que está inserta, lo que incluye a uno de sus principales agentes económicos, como son los trabajadores de la empresa.

La Satisfacción Laboral es una de las principales actitudes frente al trabajo, por lo tanto, su medición puede ser considerada como una herramienta útil para diagnosticar la salud de la empresa e identificar problemas que afecten tanto a los trabajadores como a la organización.

Pues bien, al centrar el interés en los trabajadores, se origina la interrogante de, si su satisfacción en el trabajo influye en la creación del valor económico.

Se han realizado muchos estudios enfocados a la satisfacción del personal en las organizaciones, no obstante, éstos se han efectuado de forma aislada al tema de la creación de valor, es decir, no hay un nexo que se refiera a que si existe distribución de valor al personal, éste va a estar satisfecho y, por ende, contribuirá a un incremento del valor económico en la empresa.

Para que la presente investigación se pueda aplicar en la práctica, es necesario contar con información tanto cualitativa como cuantitativa de una organización.

La empresa en la cual se llevó a cabo este análisis, fue la Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Chillán Ltda., para quien la participación de sus trabajadores es considerada un aspecto relevante para el desarrollo de la misma, resultando ser de gran interés analizar las formas de distribución que utiliza y si la satisfacción de su planta laboral, influye en la creación de valor.

Dentro de esta línea, el presente trabajo de investigación ha tenido como objetivo analizar la influencia de la satisfacción del personal en la creación de valor de la Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Chillan Ltda.

El desarrollo de la presente memoria de título consta de dos partes. Una parte teórica, que contiene un marco teórico el cual sustenta la investigación y una parte práctica, en donde se presentan datos de gran relevancia que aclaran ambos temas en estudio.

El primer capítulo está relacionado con el valor económico, los métodos que se pueden utilizar para su cálculo respectivo y sobre la creación y destrucción de valor.

El segundo capítulo comprende el tema de satisfacción laboral, en donde se presentan conceptos y las diversas teorías que existen al respecto.

El tercer capítulo abarca los antecedentes generales de la Cooperativa y el estudio sobre si la organización ha creado o destruido valor durante el período de estudio, desde el 2004 al 2008.

El cuarto capítulo, involucra la medición del grado de satisfacción que presenta el recurso humano, a través de la aplicación de un cuestionario a los distintos funcionarios de la organización, cuyas preguntas fueron elaboradas en base a otras encuestas, no obstante, se debe tener presente que las interrogantes están abocadas a la realidad de la institución elegida para realizar la investigación.

En el quinto y último capítulo se determino si existe o no relación entre la satisfacción de los trabajadores y la creación de valor de la empresa.

## **PARTE 1: MARCO TEÓRICO**

### **CAPÍTULO I**

#### **VALOR ECONÓMICO**

Existen muchas interpretaciones del valor, no obstante, desde una perspectiva económica, el valor no es otra cosa que el grado de utilidad o aptitud de las cosas para proporcionar bienestar o para satisfacer necesidades. En este sentido, el valor de una empresa es el grado de utilidad que ésta proporciona a sus usuarios o propietarios.

El análisis del valor económico se ha convertido en un elemento fundamental para la toma de decisiones financieras en la empresa (financiación, inversión etc.). La capacidad para gestionar el valor es un componente esencial para desarrollar estrategias que creen valor para la empresa y así mantener una ventaja en el mercado.

“El modelo de la gestión del valor, reconoce que la empresa es un ente fundamental dentro de la actividad económica, en la cual participan interrelacionadamente diversos agentes económicos como son los usuarios, financistas y trabajadores” (Medina A., Gallegos C., Lara P. 2008).

Ahora bien, se debe considerar que de la actividad económica, nace un aspecto relevante a tener en cuenta y es que, el motivo que explica el comportamiento de estos agentes es el valor económico, y por tanto, este valor depende de las expectativas de éstos. Por lo que, este valor es un concepto subjetivo y abstracto, y para proceder a su estimación se debe acudir a determinados subrogados de valor como parámetros de medida, como son los de índole cuantitativo (valor de mercado, precio, métodos de valorización de empresas) y también los de carácter cualitativo (satisfacción de las personas).

## 1. Creación de valor

Cuando nos referimos a creación de valor, tenemos que tener claro el lugar en el cual se desarrolla y dirige éste proceso. Se puede decir que la creación de valor va relacionada con el comportamiento de la empresa en términos de rendimiento y aplicación adecuada de estrategias, que le permiten obtener ventajas competitivas sostenibles en el mercado.

Este proceso de crear valor deberá ser conjugado en todo nivel y ámbito de negocios, tanto al interior como exterior de la empresa. Las decisiones que se tomen deberán seguir este fin, y deberán ser llevadas de manera óptima a través de la Cadena de Valor, derivadas de las estrategias que deben apoyar la posición competitiva de la entidad económica.

Según Calva (2001), se puede decir que el objetivo de un proceso de medición de creación de valor económico en la empresa es:

- ◆ “Asegurar que la utilidad o riqueza generada en la empresa es lo suficientemente grande para cubrir el costo de todas las fuentes de financiamiento de los recursos obtenidos en el negocio.
  
- ◆ Dotar de un medidor a la alta dirección, a la gerencia y a todos los niveles de la organización para asegurar que todas las áreas y unidades de negocio ayudan a la creación de valor de la empresa”.

Ahora bien, no basta solamente con pretender alcanzar la meta de creación de valor, sino que se debe medir el resultado de la empresa para poder comprobar efectivamente si ésta ha creado o destruido valor económico. Para ello existen varios métodos, los cuales serán abordados en el siguiente punto.



## 1.1 Métodos de valoración

Al valorar una empresa, puede hacerse de acuerdo a una variedad de métodos aptos a utilizar, no obstante, cualquiera sea el motivo de la valoración, lo que se busca con la creación de valor es medir el rendimiento y los resultados de la dirección en la empresa (Copeland, Koller y Murrin 2004).

Existe una amplia variedad de métodos de valorización de empresas que se presentan en diversos textos y publicaciones, entre las que se pueden citar: Caballer (1994), Principios de valoración de empresa de AECA (1996), Fernández (1999, 2000), Medina (2006).

Entre estos métodos se encuentran los siguientes, según lo indicado por Fernández (2000):

- ◆ Métodos basados en la Actualización de Flujos
- ◆ Métodos basados en el Valor Patrimonial
- ◆ Métodos basados en la Cuenta de Resultados
- ◆ Métodos Basados en el Fondo de Comercio

De la variedad de métodos posibles de utilizar, siguiendo a Medina (2006), los más adecuados para la estimación del valor económico de una empresa son aquellos que cumplen con los tres elementos determinantes del valor, como son la rentabilidad económica esperada, el tiempo en que ésta se pueda mantener y el riesgo inherente a esta rentabilidad económica esperada. En este contexto, el método de flujo efectivo de libre disposición (FEL) término acuñado por Copeland, Koller y Murrin (2004) y el método del valor económico añadido (VEA) que es una propuesta metodológica de Stewart (2000), son los únicos que cumplen las tres condiciones determinantes del valor.

“Este mismo planteamiento es sustentado por destacados autores, entre los que se pueden citar a Adserà y Viñolas (1997), Gómez Bezares y Santibañez (1997), Koller y Mateache (1997), Rappaport (1998), López (1999), Stewart (2000), Martín y Petty

(2001) Stern, Shiely y Ross (2002), Copeland, Koller y Murrin (2004), etc.” (Medina A., Gallegos C., Lara P. 2008).

## **1.2. Métodos basados en la actualización de flujos**

### **1.2.1 Valor Económico Añadido (VEA)**

El método del Valor Económico Añadido (VEA), conocido también por su sigla en inglés EVA (Economic Value Added), el cual fue creado por la Consultora Stern Stewart & Co, es una herramienta que permite calcular y evaluar la riqueza generada por la empresa, teniendo en cuenta el nivel de riesgo con el que opera. Por tanto, se trata de un indicador con vocación de integración ya que considera los objetivos principales de la empresa. Además aporta elementos para que los accionistas, inversores, entes de contralor y otras personas con intereses en la empresa, puedan tomar decisiones con más conocimiento de causa.

El VEA corresponde a los beneficios de explotación menos el costo de todo el capital utilizado para producir estos beneficios. Por lo tanto, podemos decir que si el VEA es positivo la empresa ha añadido valor, lo que logrará siempre y cuando se preocupe de hacer crecer los beneficios de explotación sin inmovilizar ningún capital más, también si puede invertir nuevo capital en proyectos que generarán más que el costo total del capital, o bien, si puede liquidar capital de aquellas actividades que no le proporcionan rendimientos apropiados.

No obstante, este podría ser negativo lo que indicaría que la empresa ha destruido valor, debido por ejemplo, a que la dirección ha desperdiciado fondos en proyectos que ganan menos que el costo de capital o no considera aquellos proyectos que podrían arrojarle una ganancia superior al costo de capital.

Para calcular el VEA, es necesario determinar:

- a) BAIT (EBIT) (beneficio antes de intereses pero después de impuestos)
- b) CPPC (WACC) (costo promedio ponderado de capital)
- c) La retribución que esperan los inversores por aportar el capital. Este concepto se determina multiplicando el costo del capital o tasa CPPC por el volumen de capital o activos que genera dicho BAIT.

Donde:

$$\text{VEA} = \text{BAIT} (1 - t) - (\text{CPPC} * \text{Capital invertido}).$$

### 1.1.2 Flujo Efectivo de Libre Disposición (FEL)

Este método de valoración consiste en la determinación del flujo generado y distribuido para cada uno de los años incluidos en el período coyuntural, el que corresponde al horizonte de tiempo de la estrategia de la empresa, es decir, el lapso de tiempo del cual podemos obtener información que tiene cierto grado de certeza, ya que existe otro período de tiempo denominado estructural del cual no es posible obtener información útil, puesto que corresponde a aquel espacio de tiempo futuro, por lo tanto, lleva incorporado el factor incertidumbre.

El flujo efectivo de libre disposición es el resultado de la diferencia entre el beneficio operativo neto menos impuestos ajustados (BONMIA) y la cifra de inversión neta, por lo que para realizar el cálculo propiamente tal se requieren de los balances y estados de resultado de todos los períodos que se considerarán para ello.

Es preciso decir que para calcular el FEL se debe estimar en primer lugar la capacidad de crecimiento de los resultados de la empresa, de acuerdo a su estrategia, luego se determina el flujo de efectivo que la empresa generará y por último, se tiene que calcular la tasa de costo de financiamiento que permite estimar la tasa de descuento a aplicar a los flujos futuros, siendo esto lo que se conoce como costo promedio ponderado de capital (CPPC).

## 2. Selección del método a utilizar

El método FEL no se aparta del principio de dualidad, el cual implica que el cálculo de la generación de éste tenga su contrapartida en la formulación de su distribución. Por tanto, si bien con ambos métodos, es decir, VEA y FEL se puede establecer el valor creado por la organización, la gran diferencia entre ellos radica en que el FEL, además de estimar el valor económico creado, muestra el valor distribuido del mismo, lo cual lo hace mucho más consistente a la hora de utilizarlo para la valoración de una empresa.

Por otro lado, para esta investigación se necesita conocer cómo en la práctica se distribuye el valor económico, para lo cual se tomará la información de una empresa de la zona, como es, Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Chillán Ltda., por lo que el método FEL, permitirá saber esa distribución de valor.

En este contexto, el método de valorización más apropiado para analizar tanto la creación como la distribución de valor es el método FEL, el elegido para la presente investigación.

## 3. Distribución del valor económico creado

Según Medina (2003), desde una perspectiva lógica, toda creación de valor lleva implícita su distribución, por lo que el modelo de la gestión del valor también involucra que la dirección de la empresa debe preocuparse en cómo lograr una distribución equitativa del valor creado entre sus agentes fundamentales, tal como se indica en la siguiente ecuación:

$$VE_C = VE_D$$

Siendo:

VEC = valor económico creado;

VED = valor económico distribuido.

“Desde el punto de vista de la distribución, la dirección de la empresa deberá tener en cuenta a la sociedad, sus valores, creencias y cultura para fijar criterios equitativos de reparto que estimulen, motiven y satisfagan a cada uno de los agentes económicos involucrados” (Medina A., Gallegos C., Lara P. 2008).

Dirigiendo la atención en uno de estos agentes económicos, es decir, el personal, cabe resaltar que, es fundamental que toda organización conozca y comprenda las expectativas que tienen sus trabajadores, pues esto revelará que existen personas cuyas mayores expectativas se expresan en términos monetarios, mientras que otras tendrán preferencias distintas. De este modo, la dirección podrá responder a cada una de estas expectativas, contribuyendo con esto a que se reconozca y retribuya el aporte individual que cada empleado hace a la empresa.

En relación a la retribución al personal, ésta debe estar en correlación con las expectativas laborales de los individuos y debe tener en cuenta la complejidad del ser humano e incluir aquellos factores que estén de acuerdo con sus valores.

Esta retribución, pueden clasificarse en dos áreas: la retribución económica y la no económica.

La retribución económica, establece de forma cuantitativa y clara el aporte que cada cual recibiría por su eficiente y eficaz participación en las actividades de la empresa.

Por otro lado, la retribución no económica, esta asociada al reconocimiento dado al trabajador por su productividad, comportamiento o actitud.

## CAPITULO II

### SATISFACCIÓN DEL PERSONAL

El trabajo constituye un rasgo específico de la actividad humana, es un común denominador y una condición imprescindible para la existencia de la vida social. Por ello el proceso histórico de desarrollo de la humanidad se fundamenta en el trabajo. Por lo que, todo trabajo por distinto que sea, supone un esfuerzo humano y como tal un gasto de las potencias del hombre.

Ahora bien, desde el punto de vista económico, el trabajo en sí, es el elemento esencial del proceso de producción en una empresa, el cual consiste en aplicar un determinado esfuerzo, físico o psíquico, sobre un objetivo con la finalidad de transformarlo.

En el mundo de hoy, la competencia global requiere que los empleados en las organizaciones sean cada vez más flexibles y que aprendan a enfrentar los cambios rápidos y las innovaciones (Atalaya M. 1999). No obstante, para lograr esto es importante que el personal esté motivado y por ende, tenga un nivel elevado de satisfacción en su trabajo, pues un empleado satisfecho tiende a presentar un comportamiento más favorable a la organización que aquel que no lo está.

En el ámbito mundial, la satisfacción laboral ha sido, probablemente, uno de los temas que más investigación ha tenido dentro de la psicología organizacional.

Desde hace poco tiempo, este tema ha suscitado interés entre los economistas, ya que, se han dado cuenta que la satisfacción laboral permite comprender numerosas facetas del comportamiento económico de los individuos, las que determinan a su vez el nivel de rendimiento de las economías. Pero el interés de los economistas por el análisis de la satisfacción laboral va más allá, pues no hay que olvidar que los individuos dedican al trabajo casi la tercera parte de su vida, y que las experiencias que viven en la esfera de la producción afectan también a gran parte de las actividades que desarrollan en otros campos (Gamero C., 2005).

## 1. Definición

El concepto “satisfacción laboral”, ha existido en el ámbito empresarial desde hace mucho tiempo. Probablemente la definición más citada en la literatura académica para describir el concepto de satisfacción laboral corresponde a Spector (1997) quien la define como “los sentimientos que las personas tienen respecto a su trabajo y diferentes aspectos de su trabajo. Es el grado en que a una persona le gusta (satisfacción) o disgusta (insatisfacción) su trabajo”.

Robbins (1999), afirma que “el término de satisfacción en el trabajo siempre será un punto clave que se debe tratar, ya que de ello depende que el empleado se sienta conforme y demuestre qué tan productivo es. Sin embargo, los valores son formas básicas de conductas que afectan el comportamiento del empleado y también se deben tomar en cuenta”.

Márquez (2001), plantea que “la satisfacción laboral podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo, las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser”.

De acuerdo a Márquez, (2001), “la satisfacción de los trabajadores es un fin en sí mismo, tiene un valor intrínseco que compete tanto al trabajador como a la empresa; no es conveniente adoptar posturas utilitarias que consideran la satisfacción laboral sólo como uno más de los factores necesarios para lograr una producción mayor, la cual sería un beneficio cuyos frutos se dirigirían principalmente a la empresa”.

Una definición más actual, la proporciona Davis y Newstrom (2003), quienes la definen como “el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo, se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo”.

Conforme a Davis y Newstrom (2003), las actitudes generalmente se adquieren durante largos periodos. De igual modo, la satisfacción o insatisfacción en el trabajo

surge a medida que el empleado obtiene más y más información acerca de su centro de trabajo, no obstante, la satisfacción en el trabajo es dinámica, ya que puede disminuir incluso con rapidez mayor que la de su surgimiento.

De las definiciones anteriores se deduce que, la satisfacción laboral es una actitud y que, si bien se han propuesto diferentes definiciones, buena parte de ellas han puesto el énfasis en el componente afectivo de las actitudes (se refiere a las emociones o sentimientos que suscita el objeto actitudinal), sin considerar como se debería, los elementos cognitivos (creencias sobre las características positivas o negativas del objeto actitudinal) y conductuales (alude a las conductas o experiencias pasadas relacionadas con el objeto de actitud).

Mediante el estudio de la satisfacción, los directivos de la empresa podrán saber los efectos que producen las políticas, normas y procedimientos de la organización en el personal. Así, se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa, según sean los resultados que ellos están obteniendo.

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

De las definiciones expuestas en el punto anterior, se puede destacar que algunos autores aluden a que la satisfacción es un conjunto de sentimientos positivos con los que las personas perciben su trabajo y, por otro lado, otros autores mencionan que ésta es un conjunto de actitudes laborales que se relacionan con aspectos específicos del trabajo.

Respecto a esta última definición, relativa al conjunto de actitudes, es preciso analizar las dimensiones específicas de las que dependen estas actitudes y Locke (1976) fue uno de los primeros autores que intentó identificar y agrupar varias de estas características y las clasificó en dos categorías:



## **1. Eventos o condiciones de satisfacción laboral:**

1.1. Satisfacción en el Trabajo: Interés Intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos.

1.2. Satisfacción con el Salario: Valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, la equidad respecto al mismo o al método de distribución.

1.3. Satisfacción con las Promociones: Oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción.

1.4. Satisfacción con el Reconocimiento: Incluye los elogios por la realización del trabajo, las críticas, la congruencia con la propia percepción.

1.5. Satisfacción con los Beneficios: Tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones.

1.6. Satisfacción con las Condiciones de Trabajo: Como el horario, los descansos, el diseño del puesto de trabajo, la temperatura.

## **2. Agentes de Satisfacción que hacen posible la ocurrencia de estos eventos:**

2.1. Satisfacción con la Supervisión: Referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.

2.2. Satisfacción con los Compañeros: Que incluye la competencia de éstos, su apoyo, comunicación, amistad.

2.3. Satisfacción con la Compañía y la Dirección: Aspectos como la política de beneficios y salarios dentro de la organización.

### 3. Teorías de la satisfacción laboral

La satisfacción del personal ha sido objeto de estudio por muchos años, es así como diferentes autores han revelado diversas teorías al respecto, las cuales se exponen a continuación:

#### 3.1 Teoría Bifactorial de Herzberg

Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg (1959), denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción.

Herzberg postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos. Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc.

Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son relacionados al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, entre otros. Así mismo, se construyó en aquella época el siguiente modelo del autor:

<b>FACTORES MOTIVADORES</b>	<b>FACTORES HIGIÉNICOS</b>
Factores que cuando van bien, <u>producen</u> satisfacción	Factores que cuando van bien, <u>no</u> producen satisfacción
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Realización exitosa del trabajo</li> <li>◆ Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros</li> <li>◆ Promociones en la empresa, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Status elevado</li> <li>◆ Incremento del salario</li> <li>◆ Seguridad en el trabajo, etc.</li> </ul>

Fuente: The motivation to work Herzberg (1959).

El modelo planteado señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos (a los que Herzberg llamó "factores motivadores") mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos (a los que Herzberg dio la denominación de "factores higiénicos").

### **3.2 Teoría del grupo de referencia social**

Hulen (1966) se basa en que los empleados toman como marco de referencia para evaluar su trabajo las normas y valores de un grupo de referencia y las características socioeconómicas de la comunidad en que labora, son estas influencias en las que se realizarán apreciaciones laborales que determinarán el grado de satisfacción.

### **3.3 Teoría de Dawis y Lofquist**

Dawis y Lofquist (1984), desarrollaron la Teoría de la Adaptación al Trabajo, teniendo por base la interacción entre el individuo y el ambiente de trabajo. Según los autores, los individuos procuran desarrollar y mantener una cierta correspondencia con el ambiente de trabajo, de acuerdo con un proceso continuo y dinámico, al cual designan "adaptación al trabajo".

La satisfacción no se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores, sino del grado en que el contexto laboral atiende, además de las necesidades, los valores de dichos trabajadores.

Destacan dos tipos de correspondencia. La primera se caracteriza por el grado de correspondencia entre atributos individuales (capacidades y competencias propias y las exigencias de la función, asumiendo la designación de resultados satisfactorios). El segundo tipo se refiere al grado de correspondencia entre el contexto de trabajo y las necesidades individuales.

Según esta teoría y de acuerdo con sus autores, es posible enunciar los siguientes postulados:

**1.** La adaptación de la persona al trabajo resulta de los niveles de los resultados satisfactorios y de la satisfacción del individuo con relación al trabajo.

**2.** Los resultados satisfactorios dependen de la relación entre las competencias y capacidades individuales y, las competencias y capacidades necesarias para el desempeño de la función, implicando una relación entre el sistema de recompensas y las necesidades individuales.

**3.** La satisfacción en el trabajo depende de la relación entre las necesidades individuales y el sistema de recompensas, implicando la relación entre las competencias individuales y las competencias requeridas.

**4.** Las relaciones entre los resultados satisfactorios y las competencias requeridas por la función son mediadas por la satisfacción en el trabajo.

**5.** Las relaciones entre la satisfacción en el trabajo y las necesidades aumentadas son mediadas por los resultados satisfactorios.

**6.** Los niveles inadecuados de satisfacción o de resultados satisfactorios pueden contribuir a la salida del individuo de la organización (despido o abandono de la organización).

Por último, esta teoría considera que la satisfacción en el trabajo resulta de una discrepancia, a nivel individual, entre las necesidades y los valores que la persona procura a través del desempeño de la función y, lo que efectivamente acontece a este nivel.

### **3.4 Teoría de la discrepancia**

La teoría de la discrepancia fue elaborada por Locke (1984), parte del planteamiento de que, la satisfacción laboral está en función de los valores laborales más importantes para la persona, que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo y las necesidades de esa persona. En este sentido, Locke argumenta que los valores de una persona están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. Las emociones son consideradas por Locke como la forma con que se experimenta la obtención o la frustración de un valor dado.

Locke señala que la satisfacción laboral resulta de la percepción de que un puesto cumple o permite el cumplimiento de valores laborales importantes para la persona, condicionado al grado en que esos valores son congruentes con las necesidades de la persona.

### **3.5. Teoría de los eventos situacionales**

Quarstein, MacAfee y Glassman (1992) desarrollaron la teoría de los eventos situacionales, la cual mantiene que, la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados características situacionales y eventos situacionales.

Las características situacionales son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión; esta información es comunicada antes de ocupar el puesto.

Los eventos situacionales son facetas laborales que no tienden a ser pre-evaluadas, sino que, ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo. Las características situacionales

pueden ser fácilmente categorizadas, mientras que los eventos situacionales son específicos de cada situación.

Como puede verse, esta teoría asume que la satisfacción laboral es resultado de las respuestas emocionales ante la situación con la que se encuentra la persona en su organización.

#### **4. Relación entre las teorías de satisfacción laboral expuestas**

De las teorías expuestas, se logran apreciar ciertas similitudes, de las cuales una de las semejanzas más importantes es que todas las teorías coinciden en que la satisfacción está en función de los valores y necesidades de los individuos, y que cuando estas exigencias son cumplidas, el trabajador presenta un grado de satisfacción.

Por otra parte, tanto Herzberg como Dawis y Lofquist, concuerdan en que la satisfacción laboral se logra alcanzar por aquellos factores que dicen relación con la ejecución exitosa de las labores, el reconocimiento o elogios por parte del directivo y de compañeros, cuando las labores se realizan de la mejor manera y, promociones en la empresa; y que Herzberg pasa a denominarlos “factores motivadores”.

Por lo que de las teorías mencionadas se deduce que la satisfacción laboral, además de ser un conjunto de actitudes que desarrolla el empleado hacia su trabajo, ésta nace también, a partir de la percepción que tenga el individuo ante la labor que realiza.

#### **5. Factores que contribuyen a la satisfacción**

Según Robbins (1999) los factores más importantes que contribuyen a la satisfacción en el trabajo son:

- ◆ **El reto del trabajo, o trabajo mentalmente desafiante:** los empleados tienden a preferir trabajos donde puedan usar sus habilidades, donde se ofrezcan una

variedad de áreas, libertad y retroalimentación acerca de cómo lo están haciendo. En éste punto hay que poner especial atención ya que un trabajo con poco desafío provoca aburrimiento, por el contrario un trabajo con un reto demasiado grande puede crear frustración y sensación de fracaso. De acuerdo a Robbins, “con un reto moderado, los empleados experimentarán Satisfacción en el Trabajo”.

- ◆ **Los premios equiparables, o recompensas justas:** lo que los empleados quieren es conseguir sueldos y ascensos justos, acordes a sus expectativas. Se favorece la satisfacción cuando el salario se ve justo respecto al trabajo. Pero, también hay otras condiciones, en que el personal se siente satisfecho, ya sea con menos dinero pero trabajando en un área preferida, o trabajar menos por menos horas. “La clave de esto está en la percepción de justicia respecto del enlace entre satisfacción y salario”.
- ◆ **Las condiciones de trabajo favorables:** la importancia pasa por el bienestar personal, tanto como para poder hacer un buen trabajo. Factores como “el ambiente físico, la temperatura, la luz, el ruido, lugares seguros y limpios; hacen que los empleados estén más satisfechos”.
- ◆ **Colegas que brinden apoyo:** Robbins, afirma que “en el trabajo no sólo se logran objetivos monetarios o tangibles, sino que los trabajadores también buscan interacción social”. Por lo tanto, la satisfacción laboral también pasa por tener compañeros amigables que brinden apoyo, además es importante que el supervisor inmediato sea comprensivo y amigable.
- ◆ **La compatibilidad entre la personalidad y el puesto:** Robbins, dice “que un trabajador satisfecho puede derivar del acuerdo entre la personalidad y la ocupación que tiene”. La lógica de esto es que las personas con un tipo de personalidad acorde a su trabajo poseen talento y habilidades para cumplir con sus labores, por lo tanto es probable que estén más satisfechos con el trabajo. Éste es uno más de los factores que determinan la satisfacción en el trabajo.

- ◆ **Disposición genética:** Robbins, se basa en investigaciones para afirmar que “un 30% de la satisfacción del individuo puede explicarse por la herencia”. También puede decirse como la manera como las personas se disponen hacia la vida, sea positiva o negativa, y, como es genética es capaz de mantenerse en el tiempo.

Para Peiró (1994) los eventos o condiciones que originan la satisfacción en el trabajo se traducen en cinco factores:

Factor 1: El carácter intrínseco del Trabajo

Factor 2: La Remuneración

Factor 3: La Promoción

Factor 4: La Seguridad del Empleo

Factor 5: Las Condiciones de Trabajo

Con respecto a los agentes de la Satisfacción Laboral, este autor hace referencia a:

1. La Propia Persona
2. Los Jefes
3. Los Colegas de Trabajo
4. Los Subordinados
5. Las Características de la Organización, entre otros

Según Medina A., Gallegos C., Lara P., (2008) un aspecto a tomar en cuenta para alcanzar la satisfacción del personal, es reconocer los aportes individuales que cada persona realiza a la empresa, por lo que es necesario evaluar al trabajador en su actividad laboral, ya que esto permitirá conocer su desempeño y comportamiento y como consecuencia de ello, recibir una retribución consistente con el resultado de esta evaluación.

Ahora bien, el objetivo a alcanzar en todo proceso de evaluación es conseguir información sobre las actividades del personal que permita garantizar el logro de los objetivos de la organización y el aporte que cada trabajador ha hecho al logro de estos objetivos.



La información sobre la actividad del personal permitirá conocer el rendimiento del trabajador, por lo que la evaluación entregará antecedentes que lleven a estrategias para su mejora, lo que involucrará tomar decisiones sobre capacitación y formación, es decir, sobre estrategias de desarrollo de recursos humanos. (Medina A., Gallegos C., Lara P., 2008)

Según Robbins (1999), la evaluación implica considerar tres aspectos fundamentales, los cuales son los resultados de las actividades individuales, las conductas y los rasgos personales.

Toda evaluación debiera tener como consecuencia una retribución coherente a los resultados obtenidos, por lo que la retribución debe tener como propósito alcanzar la eficiencia y equidad.

“Esta eficiencia implica que la retribución debe estar en concordancia con el incremento en la productividad o en el control de los costos laborales, en la búsqueda por alcanzar los objetivos organizacionales.” (Medina A., Gallegos C., Lara P., 2008)

Por otro lado, la equidad involucra reconocer tanto las contribuciones (experiencia o formación) del personal como sus necesidades (reconocer que las personas requieren un sueldo que les permita vivir y cumplir apropiadamente con sus necesidades básicas).

Entonces, la satisfacción se da en la medida que se reconoce y retribuye el aporte individual a la empresa que cada empleado ha hecho, en donde este aporte está dado por todo aquello que recibe como resultado de la eficiencia y contribución que este ha tenido en la entidad.

## **6. Manifestaciones de insatisfacción laboral**

Según Robbins (1999), los empleados manifiestan su insatisfacción de varias maneras que se pueden catalogar según dos dimensiones, la primera si es en una forma constructiva o destructiva, y mientras que la otra se manifiesta en una forma activa o pasiva. Dentro de las posibles conductas tenemos:

**Salida:** Es un comportamiento dirigido a abandonar la organización, como buscar otro trabajo o renunciar.

**Vocear:** Tratar activa y constructivamente de mejorar las condiciones, como al sugerir mejoras, analizar los problemas con los superiores y algunas formas de actividad sindical.

**Lealtad:** Esperar pasivamente, aunque con optimismo, a que mejoren las condiciones; por ejemplo, defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la organización y su administración “hacen lo correcto”.

**Negligencia:** Dejar que las condiciones empeoren, como por ausentismo o retraso crónicos, poco empeño o tasa elevada de errores.

## 7. Relación entre satisfacción y motivación del personal

“La satisfacción es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo (grado en que las recompensas satisfacen las expectativas individuales) y de la forma en que el individuo percibe la relación entre esfuerzo y recompensa”, (Hodgetts y Altman, 1990).

La motivación es un fenómeno previo a la conducta, y que se basa en las consideraciones futuras sobre las consecuencias del desempeño. La satisfacción, por otra parte, es una actitud que surge como consecuencia de la conducta y que refleja los sentimientos de la gente con relación a las recompensas que recibe. Hersey, Blanchard y Johnson (1998) resumen con precisión que: “La satisfacción es una consecuencia de los acontecimientos pasados, mientras la motivación es el resultado de las expectativas por venir”.

“La influencia de la Motivación y la Satisfacción, es de gran importancia debido a que si una persona está mas motivada intrínsecamente en el trabajo, el sujeto va a experimentar una mayor satisfacción ya que puede ocupar sus habilidades, la

creatividad, realizándose en lo que hace”, (Dewey, 1964).

Si la empresa se preocupa de que sus metas y objetivos consideren las expectativas personales de sus trabajadores, se logra que ellos se esfuercen por hacer bien las cosas, obtengan un desempeño eficiente y se sientan satisfechos. Esto hace que la empresa funcione mejor y tenga éxito.

## **8. Relación existente entre satisfacción laboral y resultados financieros**

En toda organización, los empleados constituyen el eslabón fundamental en la cadena de la eficiencia y la sostenibilidad del mercado actual de competencia, tan cambiante y exigente; por lo que, mientras más o cuanto más sepa apreciar el directivo la importancia de sus recursos humanos, mejores serán los resultados en la productividad del trabajo. De hecho, la dirección de toda organización desea una elevada satisfacción de los empleados en el trabajo, puesto que tiende a relacionarse con los resultados positivos y con mayores índices de productividad, lo cual lleva al desarrollo empresarial.

Las empresas prósperas y financieramente fuertes tienen en su mayoría personas muy abnegadas, motivadas y satisfechas con la labor que realizan, en cambio las empresas que son poco eficientes y se encuentran económicamente complicadas se hallan saturadas de personal insatisfecho y con muy pocas motivaciones por el trabajo en espera de oportunidades para abandonar la organización.

En cuanto a los resultados financieros de la empresa, existen autores que han descrito una relación positiva entre la satisfacción laboral de los empleados y estos resultados (Keyes, Hysom y Lupo, 2000; Harter, Schmidt y Hayes, 2002). Sin embargo, otros estudios han mostrado que la relación puede ser bidireccional, esto es, que un buen rendimiento financiero de la empresa genere niveles más altos de satisfacción laboral entre sus empleados (Schneider, Hanges, Smith y Salvaggio, 2003; Wright, Gardner, Moynihan y Allen, 2005).

Es por ello, que es importante que las organizaciones valoren los costos que se incurren en la aplicación de medidas de calidad para lograr la satisfacción de los empleados, ya que a través de esto, se puede conseguir un incremento en los resultados finales. Esto lo confirma Gorosito (2007), quien menciona que “los empleados incentivados generan un 60% más de rendimiento que los que carecen de un aliciente en su puesto de trabajo”.

Con todo lo antes descrito, queda claro que el personal constituye el capital humano fundamental para la organización y por ende, su alto nivel de satisfacción laboral, contribuye al incremento en sus resultados financieros.

## **PARTE 2: ESTUDIO EMPÍRICO**

### **CAPÍTULO III**

## **VALOR ECONÓMICO DE COOPERATIVA DE CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA CHILLÁN LTDA.**

### **1. Antecedentes generales de la empresa**

#### **1.1. Identificación y reseña histórica de la Cooperativa**

Razón Social	: Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Chillán Ltda.
Nombre Fantasía	: Copelec Limitada
Rol Único Tributario	: 80.237.700-2
Tipo de Organización	: Cooperativa.
Domicilio Legal	: 18 de Septiembre N° 688, Chillán.
Representante Legal	: Guillermo Stevens Moya, Gerente General.
Teléfono	: 42- 204400
Página Web	: <a href="http://www.copelec.cl">www.copelec.cl</a>
E-mail	: <a href="mailto:copelec@copelec.cl">copelec@copelec.cl</a>

La Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Chillán Ltda. fue fundada el 13 de Noviembre de 1951 y su acta de constitución fue reducida a escritura pública con fecha 6 de Octubre de 1952. La personalidad jurídica le fue otorgada mediante Decreto Supremo N° 618 del 6 de Mayo de 1953 el cual fue publicado en el Diario Oficial con fecha 8 de junio del mismo año.

La Cooperativa fue creada por un grupo de agricultores de Ñuble, cuyos intereses comunes la dispongan para darse a sí mismas, o a la comunidad, un buen servicio, lo que se constituye en definitiva la razón de ser para cualquier Cooperativa. Nace como respuesta a los esfuerzos en tal sentido de la Empresa Nacional de Electricidad (ENDESA), entidad encargada por la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO) de implementar el Plan de Electrificación del país. Su inicio fue con 57 socios y 113 kilómetros de líneas de alta tensión.

Luego en 1955 se fusionó con las Cooperativas en formación de las comunas de San Carlos y Bulnes.

La organización de la Cooperativa está estructurada a través de un ente superior que es la Junta General de Socios, en la que participan reunidos en Asamblea todos los socios. Ella elige al Consejo de Administración y a la Junta de Vigilancia.

El Consejo de Administración que es responsable de la marcha de la Cooperativa, a su vez designa al Gerente General, que es el profesional encargado de operacionalizar las líneas y planes de trabajo de la organización.

## **1.2. Visión**

Ser una empresa comprometida con el desarrollo de la Provincia de Ñuble a la que contribuye por medio del abastecimiento de energía, de la producción y distribución de bienes y servicios y en general, de la creación de variados mecanismos e iniciativas que ayudan a mejorar la calidad de vida de sus habitantes, especialmente de sus socios, resguardando siempre la estabilidad de la organización.

## **1.3. Misión**

COPELEC es una empresa organizada como cooperativa, cuya finalidad es la distribución de energía eléctrica y la construcción de las instalaciones asociadas en el sector rural de la provincia de Ñuble y en la expansión de las ciudades. Asimismo,

funda filiales con giros que cumplen el propósito de generar recursos que permitan avanzar en la optimización del abastecimiento del servicio eléctrico y/o colaborar en el mejoramiento de la calidad de vida de sus asociados.

#### **1.4 Actividades y negocios**

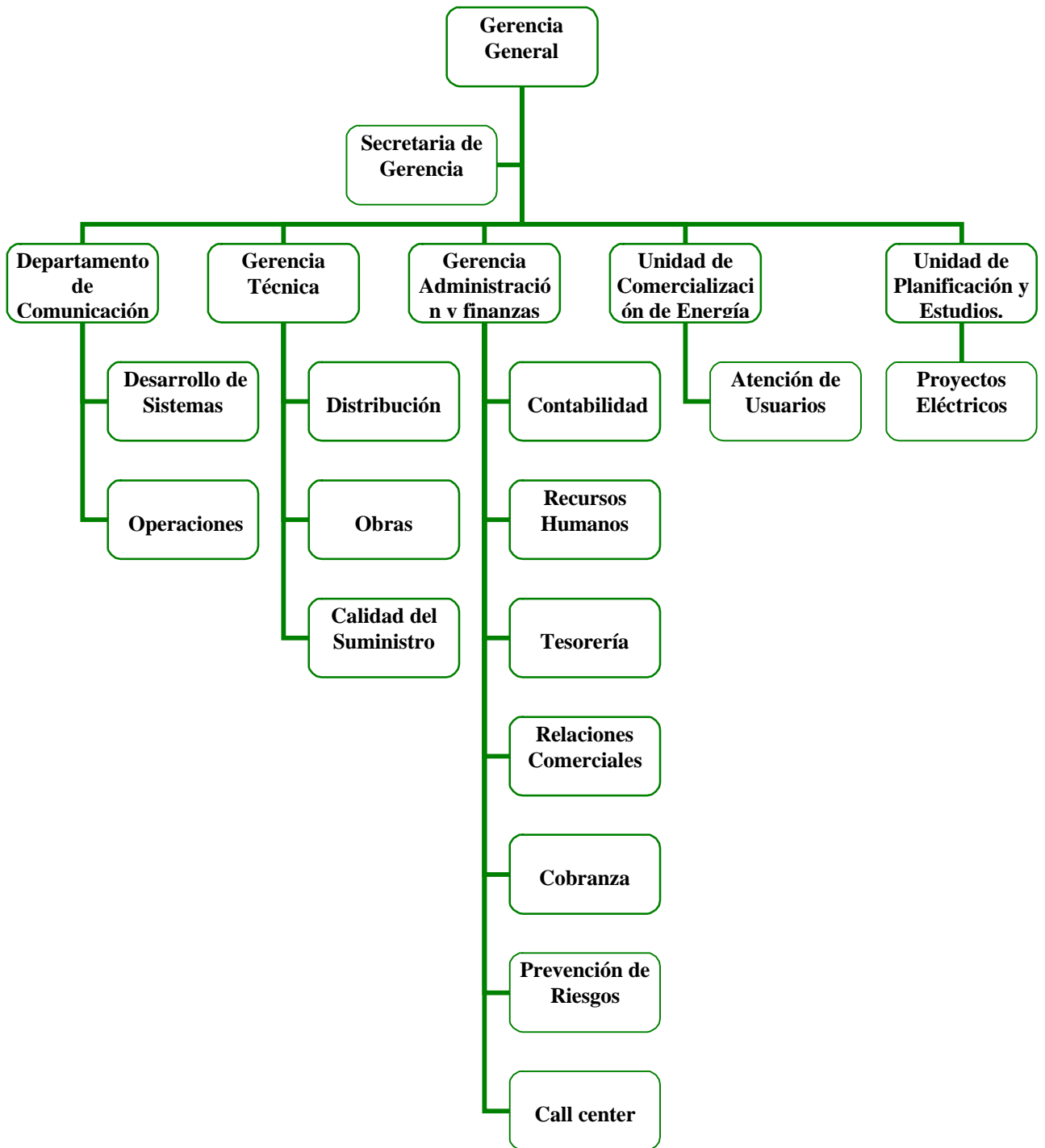
La actividad principal y por la que fue creada esta Cooperativa, está fundamentada, principalmente, en la satisfacción de las necesidades de abastecimiento de energía eléctrica de sus asociados y terceros, pudiendo para tal efecto producir, adquirir, distribuir y suministrar energía eléctrica.

Con el paso de los años COPELEC ha creado otras empresas dedicadas a distintas funciones, pero con un mismo objetivo; incrementar el desarrollo social y económico de sus asociados. Inicialmente fue creada Comercial Copelec S.A. dedicada a la comercialización de productos de hogar, agrícolas y automóviles. Más tarde surge Servicios Aliados Ltda. Fundado con el propósito de buscar beneficios en la atención de salud principalmente. Luego en el año 2006 fue incorporada la nueva filial Copelec Capacita Ltda., destinada a otorgar actividad de entrenamiento y capacitación en todos los ámbitos del conocimiento y, por último, Inmobiliaria e Inversiones San Bernardo S.A.

COPELEC enmarca su principal actividad, distribuir energía eléctrica, en un radio de acción que comprende la totalidad de la provincia de Ñuble a la que se adiciona la comuna de Florida, teniendo como epicentro de actividades la ciudad de Chillán.

## **2. Organigrama Funcional de la cooperativa**

Se detalla el organigrama funcional y administrativo por el cual se compone la Cooperativa de Consumo de Energía eléctrica Chillán Ltda.



Fuente: Elaboración propia, Extraída de Memoria Anual de Empresas COPELEC año 2008.



La unidad de comercialización de energía es la encargada de los procesos de atención y mantención de clientes, realiza la venta de energía eléctrica y negocia nuevos proyectos eléctricos que pudieran surgir.

La Gerencia Técnica se encarga de las compras de energía y potencia, del movimiento de energía a través de las redes. Además se encarga de la operación y mantención en terreno de las instalaciones y equipos. Están a su cargo los guardias de operaciones, personal de operaciones en terreno y mantenciones de emergencia.

La unidad de planificación y estudio se encarga de planificar nuevos proyectos resolviendo las necesidades de crecimiento y refuerzo del sistema eléctrico de la empresa.

## **2.1 Planta laboral**

En la actualidad, esta organización cuenta con 138 trabajadores, todos ellos distribuidos en las sucursales de Bulnes, Coelemu, Chillán, El Carmen, Florida, Quillón, Quinchamalí, Quirihue, San Carlos, Yungay. La modalidad de contratación de sus empleados es contratación directa por la empresa.

## **3. Información financiera**

La organización presenta estados financieros de forma individual y consolidada de la Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Chillán Ltda. anualmente.

#### 4. Cálculo del valor económico

Existen distintos métodos para calcular el valor de una empresa, de los cuales algunos de ellos fueron nombrados en el capítulo 1.

Para determinar el valor económico de Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Chillán Ltda., se utilizó el método de Flujo de Efectivo de Libre disposición (F.E.L.), el cual, además de estimar el valor económico creado, muestra el valor distribuido del mismo.

A continuación se muestran los estados financieros ya ajustados de la empresa indicada desde los años 2004 a 2008, siendo el año base el 2004.

### ESTADOS FINANCIEROS AJUSTADOS

#### BALANCE AJUSTADO

Años	2.004	2.005	2.006	2.007	2.008
Activo circulante operacional	1.909.440	2.531.889	2.665.907	3.719.236	4.383.138
Inversiones financieras temporales	400.088	413.523	758.945	878.430	321.586
Impuestos diferidos	85.808	77.310	73.810	80.159	106.460
Activo fijo neto	19.376.544	20.086.317	21.555.050	22.921.295	25.901.862
Otros activos	4.276.256	4.088.600	4.232.336	4.776.054	5.288.757
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>26.048.136</b>	<b>27.197.639</b>	<b>29.286.048</b>	<b>32.375.174</b>	<b>36.001.803</b>
Pasivo exigible operacional	1.607.174	2.082.887	2.400.439	3.355.328	3.682.731
Deuda financiera de corto plazo	223.814	229.215	270.053	266.621	173.262
Deuda financiera de largo plazo	1.002.854	853.872	749.016	701.448	741.289
Capital	20.710.566	20.919.698	22.021.539	23.825.712	26.069.849
Utilidades retenidas	1.732.462	2.461.473	3.267.873	3.338.341	4.528.359
Excedente del ejercicio	771.266	650.494	577.128	887.724	806.313
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>26.048.136</b>	<b>27.197.639</b>	<b>29.286.048</b>	<b>32.375.174</b>	<b>36.001.803</b>
Depreciación	145.262	543.569	784.275	751.710	800.420

### ESTADO DE RESULTADO AJUSTADO

Años	2.005	2.006	2.007	2.008
Ingresos de explotación	7.233.179	7.868.547	10.178.902	13.378.270
Costos de explotación	4.864.185	-5.544.995	-7.022.519	-9.936.831
<b>Margen de contribucion</b>	<b>2.368.994</b>	<b>2.323.552</b>	<b>3.156.383</b>	<b>3.441.439</b>
Gastos de administracion y vtas	-1.960.321	-2.107.745	-2.721.793	-3.118.166
Actualización cuentas de resultado	0	0	-32.129	-34.792
<b>Resultado operacional</b>	<b>408.673</b>	<b>215.807</b>	<b>402.461</b>	<b>288.481</b>
Ingresos financieros	84.686	80.565	98.755	60.318
Otros ingresos	331.648	431.871	599.580	801.285
Gastos financieros	-57.615	-56.936	-49.452	-75.478
Otros egresos	-77.998	-71.013	-145.181	-239.075
<b>Resultado no operacional</b>	<b>280.721</b>	<b>384.487</b>	<b>503.702</b>	<b>547.050</b>
<b>Resultado antes de impuesto</b>	<b>689.394</b>	<b>600.294</b>	<b>906.163</b>	<b>835.531</b>
Impuesto	43.011	29.004	18.439	29.218
Impuesto diferido	4.111	5.838	0	0
<b>Resultado del ejercicio</b>	<b>650.494</b>	<b>577.128</b>	<b>887.724</b>	<b>806.313</b>

### DETERMINACION DEL VALOR POR MEDIO DEL F.E.L.

AÑO	2.005	2.006	2.007	2.008
<b>FEL OPERATIVO</b>				
(=) BAIT	408.673	215.807	402.461	288.481
(-) Impuesto efectivo	-8.823	-42.197	-67.190	-63.781
(+/-) Variación Impuesto Diferido	-8.498	-3.500	6.349	26.301
(=) BONMIA	425.994	261.504	463.302	325.961
(+) Depreciación	543.569	784.275	751.710	800.420
<b>(=) Flujo de Efectivo Bruto</b>	<b>969.563</b>	<b>1.045.779</b>	<b>1.215.012</b>	<b>1.126.381</b>
<b>(-) Variación Partidas de Inversión</b>				
Variación CTN operativo	146.736	-183.534	98.440	336.499
(+) Variación de activo fijo neto mas depreciación del periodo	1.253.342	2.253.008	2.117.955	3.780.987
(+) Variación neta en otros activos	-187.656	143.736	543.718	512.703
(=) Total variación	-1.212.422	-2.213.210	-2.760.113	-4.630.189
<b>Flujo de Efectivo Libre del Operativo</b>	<b>-242.859</b>	<b>-1.167.431</b>	<b>-1.545.101</b>	<b>-3.503.809</b>
<b>FEL POR INVERSIONES FINANCIERAS TEMPORALES</b>				
Ingresos Financieros	84.686	80.565	98.755	60.318
(-) Impuesto renta	-14.397	-13.696	-16.788	-10.254
(=) Ingresos Financieros Netos	<b>70.289</b>	<b>66.869</b>	<b>81.967</b>	<b>50.064</b>
(+/-) Variación Inv. Fera. Temporales	13.435	345.422	119.485	-556.844
<b>Flujo de Efectivo Libre por la Inv. Fin. Temporal</b>	<b>56.854</b>	<b>-278.553</b>	<b>-37.518</b>	<b>606.908</b>
<b>FEL NO OPERATIVO</b>				
Resultado no operacional	253.650	360.858	454.399	562.210
(-) Impuesto renta	-431.21	-61.346	-77.248	-95.576
<b>(=) FEL Generado no operativo</b>	<b>210.530</b>	<b>299.512</b>	<b>377.151</b>	<b>466.634</b>
<b>(=) Flujo de Efectivo Libre GENERADO</b>	<b>24.524</b>	<b>-1.146.472</b>	<b>-1.205.468</b>	<b>-2.430.266</b>
<b>Variación Financiación</b>				
Variación deuda	143.581	64.018	51.000	53.518
Variación capital	-209.132	-1.101.841	-1.804.172	-2.244.137
	-65.551	-1.037.823	-1.753.172	-2.190.619
<b>Costo financiación</b>				
Gastos financieros	47.820	47.257	41.045	62.647
Dividendos	42.255	-155.906	506.659	-302.294
	<b>90.075</b>	<b>-108.649</b>	<b>547.705</b>	<b>-239.647</b>
<b>(=) Flujo de efectivo Libre DISTRIBUIDO</b>	<b>24.524</b>	<b>-1.146.472</b>	<b>-1.205.468</b>	<b>-2.430.266</b>

## 5. Análisis y conclusiones del resultado

Tal como se definiera en el capítulo 1, respecto al método de valoración F.E.L., es preciso indicar que para estimar el valor presente del flujo de efectivo de libre disposición se debe estimar primero la capacidad de crecimiento de los resultados de la empresa de acuerdo a su estrategia, luego se determina el flujo de efectivo que la empresa generará y por último, se tiene que calcular la tasa de costo de financiamiento que permite estimar la tasa de descuento a aplicar a los flujos futuros, es decir el costo promedio ponderado de capital (CPPC).

Pues bien, una vez obtenidos los flujos para el período coyuntural, se procedió a calcular el costo promedio ponderado de capital (CPPC). Y de acuerdo a la incidencia proporcional entre el costo de la deuda ( $K_d$ )<sup>1</sup> y el costo de capital ( $K_e$ )<sup>2</sup> para Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Chillán Ltda., se determinó un CPPC de 9,26 por ciento.

Con esta información se determina el valor creado o destruido por Copelec Ltda., para lo cual se requiere determinar el valor presente del FEL y del valor de continuidad<sup>3</sup>, mediante la comparación del valor económico de la empresa al año 2005 y año 2006, tal como se muestra a continuación:

$$VPFEL\ 2005 = (24.524/0,0926) + (-1.146.472/0,0926^2) + (-1.205.468/0,0926^3) + (-208.082.470/0,0926^3) = -161.389.592.-$$

$$VPFEL\ 2006 = (-1.146.472/0,0926) + (-1.205.468/0,0926^2) + (2.430.266/0,0926^3) + (-208.082.470/0,0926^3) = -163.449.748.-$$

Ahora bien, al comparar el valor presente de Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Chillán Ltda., al año 2005 (\$ - 161.389.592) con el obtenido al año

<sup>1</sup>  $K_d$  se obtuvo de la relación intereses/obligaciones financieras del balance ajustado.

<sup>2</sup>  $K_e$  fue calculado de acuerdo a la fórmula  $R_f + \beta (R_m - R_f)$ .

<sup>3</sup> Se considera que para el año 2009 la tasa de crecimiento ( $g$ ) será un 8% de acuerdo a la variabilidad del BONMIA de los años 2005 al 2008., por lo que :

$$VC = [FEL_n * (1 + g)] / (CPPC - g) \rightarrow [-2.430.266 * (1+0,08)] / (0,0926 - 0,08) = -208.082.470$$

2006 (\$ -163.449.748), queda claramente demostrada la destrucción de valor económico que esta empresa ha tenido en el periodo analizado, el cual asciende a la suma de \$ - 2.060.156.-

Por otro lado, si se observa el recuadro de la determinación del valor por medio del F.E.L., claramente se aprecia que, uno de los motivos por el cual esta empresa no genera valor es por la alta inversión que realiza en activos fijos, es decir, líneas y subestaciones, tendencia reiterada en todos los años estudiados; generando como consecuencia que la inversión operativa sobrepase los niveles de utilidad de la operación.

Por lo que, en base a los resultados arrojados, se concluye que la empresa Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Chillán Ltda. no ha creado valor económico.

## **CAPITULO IV**

### **SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE COOPERATIVA DE CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA CHILLÁN LTDA.**

#### **1. Caracterización del método de medición**

A fin de indagar respecto al nivel de satisfacción que existe en la Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica de Chillán Ltda., como asimismo, conocer el grado de sentimiento respecto a esta variable, se llevó a cabo la técnica de recolección de información denominada cuestionario<sup>4</sup>.

El instrumento en cuestión es un cuestionario autoaplicado, con afirmaciones cerradas, obtenidas de otros cuestionarios similares dirigidas a medir la satisfacción del personal. Se recurrió a una escala tipo Lickert para medir actitudes.

Los sujetos encuestados fueron reunidos durante diferentes días, respondiendo el cuestionario cada uno de forma separada y sin control de tiempo.

El cuestionario lo compone un total de 36 afirmaciones distribuidas según los siguientes epígrafes:

- ◆ El Puesto de trabajo
- ◆ La dirección de la unidad o área de desempeño
- ◆ El ambiente de trabajo y la interacción con los compañeros
- ◆ La comunicación y coordinación
- ◆ Las condiciones ambientales, infraestructuras y recursos
- ◆ La motivación y el reconocimiento
- ◆ El compromiso y la productividad

---

<sup>4</sup> Ver cuestionario en Anexo 1

Cada una de las 36 preguntas, poseen 4 alternativas de respuesta, enumeradas de la siguiente forma:

- (1) Totalmente en desacuerdo: siente disconformidad por las actividades o situaciones diarias de su trabajo.
- (2) En desacuerdo: esta parcialmente disconforme con las actividades o situaciones diarias de su trabajo.
- (3) De acuerdo: siente un agrado parcial por las actividades o situaciones de su trabajo.
- (4) Totalmente de acuerdo: está conforme y siente agrado por las actividades o situaciones de su trabajo.

Se consideró que el cuestionario es la técnica mas adecuada para este estudio, pues es una técnica aplicable a grandes grupos de población, ya que sólo una persona puede aplicar el instrumento a un gran número de individuos, además puede ser autoaplicada, lo que permite la optimización de tiempo.

## **2. Condiciones de Aplicación**

El instrumento fue revisado previamente por el Jefe de Sección de Personal de la empresa, con quien se coordinó su aplicación.

La aplicación del instrumento fue realizada por él mismo, en el mes de Octubre del año 2009. Los sujetos contestaron voluntariamente el cuestionario tras recibir las instrucciones.

Para lograr una mejor recepción de los encuestados se optó por mantener su confidencialidad y no utilizar dentro de lo posible vocablo técnico que pueda confundirlos.



### 3. Población y Muestra

La población está conformada por los 138 trabajadores de Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Chillán Ltda., reduciéndose el tamaño de la muestra a 90 personas, pues una de las restricciones para la aplicación del cuestionario fue que el trabajador fuese contratado antes de diciembre del 2008, último período estudiado en la creación de valor económico.

**Tabla N° 1**

Fecha Levantamiento	Octubre 2009
Población Teórica	90 sujetos
Población encuestada	55 sujetos
% de Contestación	61,1 %

No obstante, el total de trabajadores que contestó el cuestionario fue de 55 personas (61 % del total de empleados).

### 4. Análisis de Datos

Una vez obtenidos los datos se tabularon y sometieron a un proceso de análisis utilizando la planilla Excel. El análisis que se realizó fue principalmente descriptivo y se expresó mediante porcentajes.

El puntaje de valoración será considerado como bajo con las respuestas en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, mientras que de acuerdo y totalmente de acuerdo se valorará como alto.

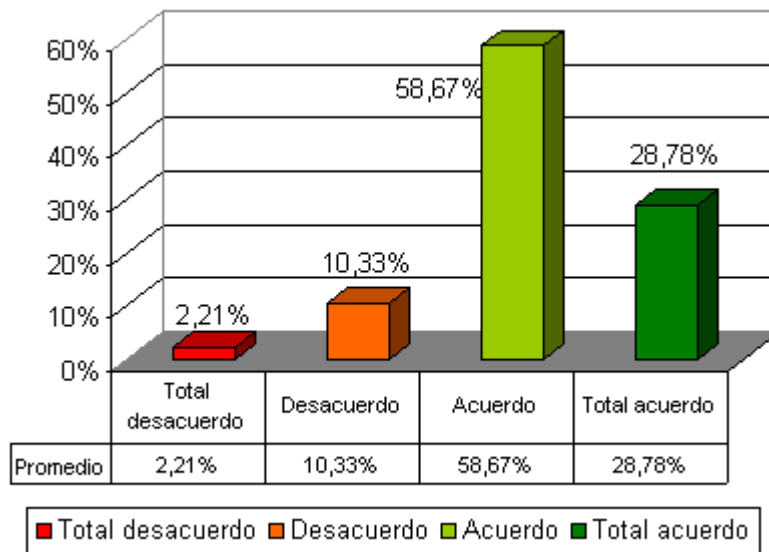
### 5. Examen de los resultados obtenidos

Los resultados obtenidos se pueden observar gráficamente y por ítems:

### 5.1 Puesto de trabajo

En relación a este ítem, el personal declara que sus funciones y responsabilidades se encuentran bien distribuidas y debidamente organizadas, pudiendo además desarrollar habilidades propias en él. Según Robbins (1999) esto constituye uno de los factores que contribuye a la satisfacción en el trabajo.

**Gráfico N° 1**



Fuente: Elaboración propia

Como se indica en el gráfico N° 1, un 12,54% de los encuestados manifestó su disconformidad con las aseveraciones planteadas respecto a su puesto de trabajo. Mientras que un 87,45% afirma percibirlo bien.

### Afirmación N° 1

1. El trabajo en mi unidad está bien organizado				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Recuento	1	5	36	11
% del total	1,89%	9,43%	67,92%	20,75%

En esta afirmación, mas del 85% de los trabajadores esta de acuerdo con que el trabajo en su unidad o área está bien organizado.

### Afirmación N° 2

2. Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Recuento	1	2	31	21
% del total	1,82%	3,64%	56,36%	38,18%

Un 94,54% de los encuestados coinciden en tener pleno conocimiento de las labores y responsabilidades que deben cumplir en la organización. Solo un 5,46% considera tener un escaso o nulo conocimiento de lo que se espera de ellos.

### Afirmación N° 3

3. En mi unidad tenemos las cargas de trabajo bien repartidas				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Recuento	2	6	33	14
% del total	3,64%	10,91%	60,00%	25,45%

La mayoría de los trabajadores (85,45%) opinan estar de acuerdo con su carga laboral, las cuales consideran que están bien repartidas.

#### Afirmación N° 4

4. En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Recuento	0	4	30	20
% del total	0,00%	7,41%	55,56%	37,04%

Con respecto a las oportunidades de desarrollo de habilidades, un 92,6% de los trabajadores señala estar de acuerdo, ya que la organización les otorga la posibilidad de realizar las cosas en que se destacan o les gusta.

#### Afirmación N° 5

5. Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Recuento	2	11	29	12
% del total	3,70%	20,37%	53,70%	22,22%

Existe un 75% de funcionarios que conocen a cabalidad los factores relevantes que inciden en la valoración de su trabajo. Los trabajadores cuentan con retroalimentación, es decir, se les informa continuamente sobre sus desempeños.

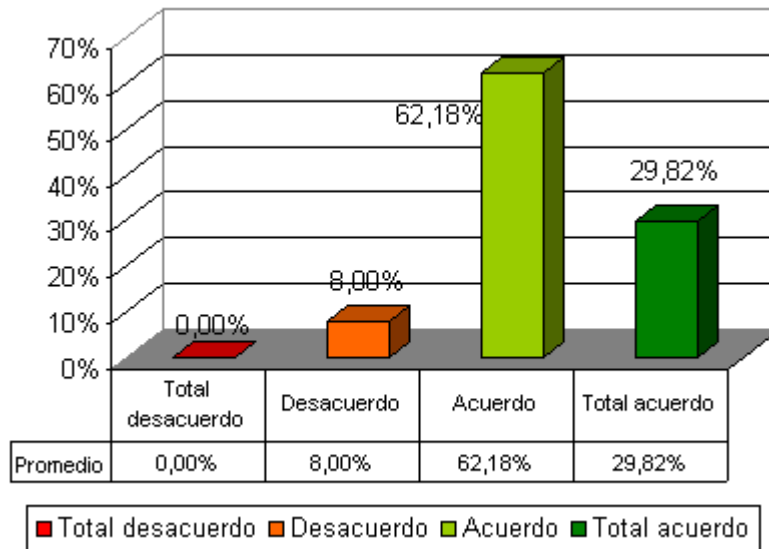
### 5.2 Dirección de la unidad o área de desempeño

En este ítem, se observa que los trabajadores tienen una percepción apropiada de la jefatura del área en la cual se desempeñan laboralmente.

Asimismo, como se indica mas adelante en la afirmación N° 9, respecto a si la dirección de la unidad en la cual trabajan toman decisiones haciendo participar al personal, mas de un 90 % contesta estar de acuerdo, señalando con esto que la empresa efectúa un tipo de dirección mas bien democrática y no autócrata.

En el Gráfico N° 2, se nota claramente que solo un 8 % de los empleados manifiesta su disconformidad con la dirección de su unidad de trabajo.

**Gráfico N° 2**



Fuente: Elaboración propia

**Afirmación N° 6**

6. El responsable demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Recuento	0	0	38	17
% del total	0,00%	0,00%	69,09%	30,91%

El 100% de los trabajadores esta de acuerdo con que el superior o responsable, demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones, lo que es muy positivo puesto que esto demuestra que la entidad cuenta con personal altamente calificado para realizar las tareas diarias.

**Afirmación N° 7**

7. El responsable soluciona los problemas de manera eficaz				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Recuento	0	6	38	12
% del total	0,00%	10,71%	67,86%	21,43%

El 89% de los empleados esta de acuerdo con esta afirmación, solo un 10% de los trabajadores no esta de acuerdo con que el responsable de la unidad o área soluciona los problemas de manera eficaz.

**Afirmación N° 8**

8. El responsable de mi unidad delega eficazmente funciones de responsabilidad				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Recuento	0	6	30	19
% del total	0,00%	10,91%	54,55%	34,55%

Un 89,1% de los trabajadores señala estar de acuerdo con la forma en que el responsable de la unidad delega las funciones de responsabilidad.

### Afirmación N° 9

9. El responsable toma decisiones con la participación del personal de la Unidad				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Recuento	0	5	35	15
% del total	0,00%	9,09%	63,64%	27,27%

En esta afirmación sobre si el responsable de la unidad o área toma decisiones con la participación del personal de la unidad, un 90,9% de los trabajadores esta de acuerdo, ellos concuerdan en que sus superiores atienden las recomendaciones y aportes que efectúan y admiten que sus jefes toman en cuenta sus observaciones.

### Afirmación N° 10

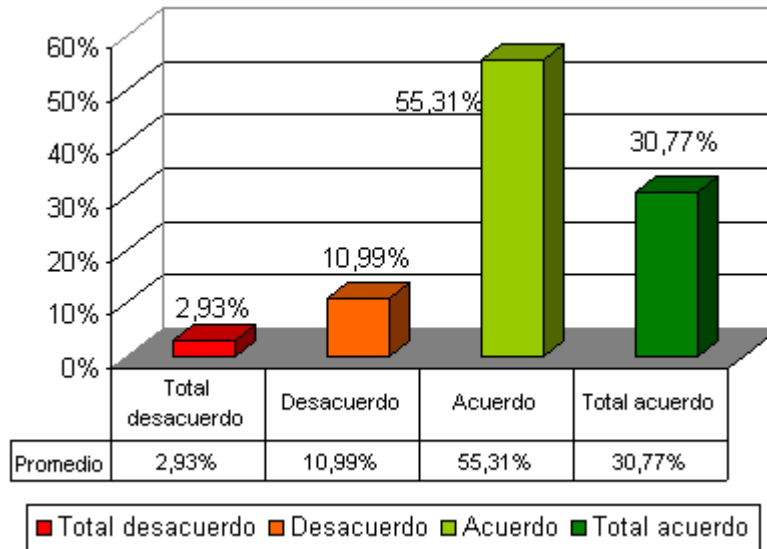
10. El responsable me mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Recuento	0	5	30	19
% del total	0,00%	9,26%	55,56%	35,19%

Con un 90,75% de respuestas positivas, se puede percibir que los trabajadores están de acuerdo con que el responsable los mantiene informados sobre los asuntos que puedan afectar su labor en la organización.

### 5.3 Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros

La percepción que tiene el personal en cuanto a este aspecto, en general es favorable, pues la relación entre compañeros de trabajo se observa que es afable, pues más del 90 % revela que hay colaboración entre ellos para avanzar en las tareas y, por otro lado, existe el trabajo en equipo.

**Gráfico N° 3**



Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en el gráfico N° 3, un 86,08% declara estar de acuerdo con las aseveraciones en cuanto al ambiente de trabajo en el cual se desempeñan y su interacción con los compañeros.

**Afirmación N° 11**

11. La relación con los compañeros de trabajo es buena				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Recuento	0	2	28	25
% del total	0,00%	3,64%	50,91%	45,45%

En esta afirmación, más del 96% de los empleados concuerda con que la relación con sus compañeros de trabajo es buena, lo que es muy positivo para la organización, puesto que con esto desarrollan de mejor forma sus tareas al trabajar en un buen clima laboral.



### Afirmación N° 12

12. Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Recuento	0	2	38	16
% del total	0,00%	3,57%	67,86%	28,57%

Se observa que la mayor parte de la muestra se encuentra de acuerdo con el nivel de ayuda que le brindan sus compañeros en el ejercicio de sus labores, lo que se refleja en el 96,43% de las personas que así lo creen.

### Afirmación N° 13

13. Me siento parte de un equipo de trabajo				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Recuento	0	1	39	15
% del total	0,00%	1,82%	70,91%	27,27%

Casi el 100% de los trabajadores concuerdan en sentirse parte de un equipo de trabajo. Tan solo el 1,82% de los trabajadores demuestra una disconformidad con esta afirmación.

### Afirmación N° 14

14. Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Recuento	0	4	30	20
% del total	0,00%	7,41%	55,56%	37,04%

En esta afirmación, la mayoría del personal (92%), esta de acuerdo con que les resulta fácil expresar sus opiniones en su lugar de trabajo. Esta aseveración se puede

confirmar con la afirmación N° 27, ya que los trabajadores sienten que sus aportes son tomados en cuenta por sus superiores.

### Afirmación N° 15

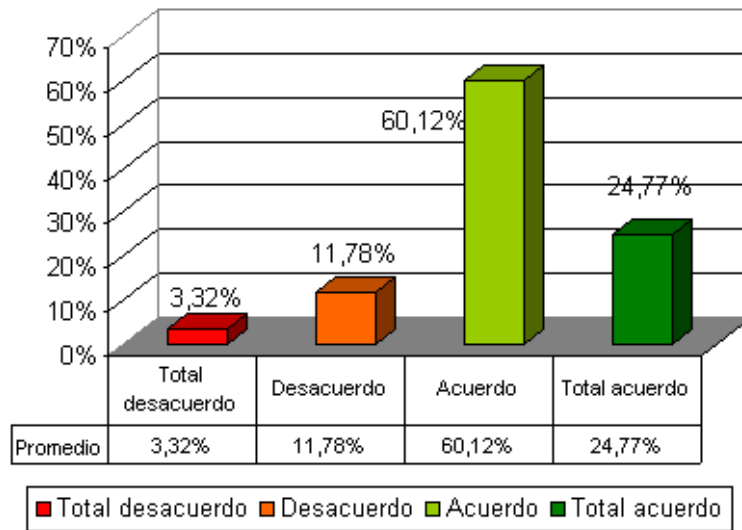
15. El ambiente de trabajo me produce stress				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Recuento	8	21	16	8
% del total	15,09%	39,62%	30,19%	15,09%

En cuanto a esta afirmación sobre si los trabajadores sienten que el trabajo les produce stress, el 54% de los trabajadores esta en desacuerdo. Afirmación a tener en cuenta ya que poco menos de la mitad concuerda con lo contrario.

### 5.4 Comunicación y coordinación

Al observar el Gráfico N° 4 se deduce que la comunicación tanto dentro de la unidad a la cual pertenece el trabajador, como afuera, es decir, con otras áreas de la empresa, es buena; existiendo además entre ellas una buena coordinación, lo que facilita en el trabajador un mejor rendimiento laboral y permitiendo en él expresar una mejor actitud frente a su trabajo.

**Gráfico N° 4**



Fuente: Elaboración propia

Según el Gráfico N° 4.1 (Ver Anexo 2), más del 80 % expresa su conformidad en cuanto a la forma de comunicación que hay dentro de la organización. Como asimismo, afirma que existe una apropiada coordinación entre las diferentes unidades de la empresa.

**Afirmación N° 16**

16. La comunicación interna dentro de mi unidad funciona correctamente				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Recuento	0	5	35	15
% del total	0,00%	9,09%	63,64%	27,27%

La opción con mayor ocurrencia es la de estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con un 63% y 27% respectivamente, de que la comunicación dentro de la unidad de trabajo funciona correctamente, esto por que los trabajadores se relacionan bien entre ellos, lo cual es una ventaja para la empresa, ya que, trabajan unidos para conseguir los objetivos empresariales.

### Afirmación N° 17

17. Me resulta fácil la comunicación con mi superior directo o responsable				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Recuento	0	1	33	21
% del total	0,00%	1,82%	60,00%	38,18%

Se refleja una fluida comunicación entre trabajadores y supervisores, esto se ve figurado en el casi 100% de los trabajadores que están de acuerdo con esto.

### Afirmación N° 18

18. Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Recuento	0	6	35	15
% del total	0,00%	10,71%	62,50%	26,79%

En esta afirmación, el 89,29 % de los trabajadores asevera recibir la información necesaria para desarrollar de la mejor forma su trabajo.

### Afirmación N° 19

19. Conozco los servicios que prestan otras unidades o áreas de la empresa				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Recuento	3	10	30	12
% del total	5,45%	18,18%	54,55%	21,82%

El 75% de los trabajadores conoce los servicios que prestan otras unidades o áreas dentro de la empresa, esto es positivo, ya que esto facilita la comunicación y el trabajo con esas otras áreas.

### Afirmación N° 20

20. Tenemos una adecuada coordinación con otras unidades de la empresa				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Recuento	7	13	26	9
% del total	12,73%	23,64%	47,27%	16,36%

En esta afirmación, el 63% del personal esta de acuerdo con que se tiene una adecuada coordinación con otras unidades o áreas de la organización. Si bien es un porcentaje menor los trabajadores que no estén de acuerdo con esta afirmación (36%), es importante tenerlo en cuenta, ya que una buena coordinación dentro de la organización conlleva a realizar mejor las tareas entre unidades, lo que es importante para el buen funcionamiento de la empresa.

### Afirmación N° 21

21. La comunicación entre el personal y los usuarios es buena				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Recuento	1	4	40	10
% del total	1,82%	7,27%	72,73%	18,18%

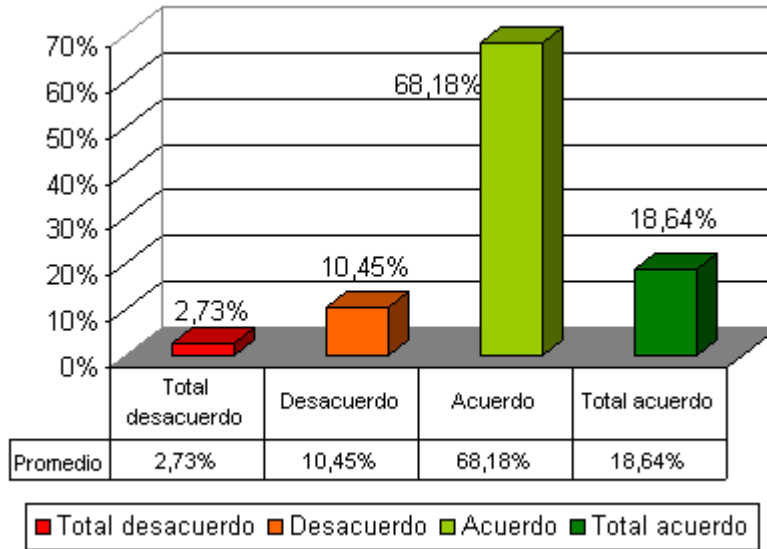
Más del 90% de los trabajadores coinciden en que la comunicación entre el personal y los usuarios es buena. Este es un aspecto positivo rescatable, ya que habla muy bien de las políticas de la empresa en cuanto a relaciones personales se refiere, y mientras así sea los trabajadores serán capaces de transmitirlo al exterior.

## 5.5 Condiciones ambientales, infraestructuras y recursos

En general, y de acuerdo al Gráfico N° 5, los trabajadores se encuentran satisfechos con las condiciones de trabajo y las herramientas que utilizan para efectuar

sus labores. Robbins (1999) manifiesta que las condiciones de trabajo favorables constituyen uno de los factores importantes para contribuir a la satisfacción laboral.

**Gráfico N° 5**



Fuente: Elaboración propia

**Afirmación N° 22**

22. Las condiciones de trabajo son seguras				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Recuento	1	7	37	10
% del total	1,82%	12,73%	67,27%	18,18%

En este bloque el 85,45% de los trabajadores señala estar de acuerdo con que las condiciones laborales son seguras. Esto indica que existe una preocupación en cuanto al desarrollo de programas de seguridad en la organización.

### Afirmación N° 23

23. Las condiciones ambientales de mi área de trabajo facilitan mi actividad diaria				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Recuento	1	7	41	6
% del total	1,82%	12,73%	74,55%	10,91%

Un 85,5% de los trabajadores señala que las condiciones ambientales de su unidad de trabajo facilitan su actividad diaria, es decir, tanto la climatización, iluminación, decoración, ruidos, y ventilación son los adecuados y se cuenta con la mayoría de los elementos necesarios para trabajar con normalidad en la empresa.

### Afirmación N° 24

24. Las instalaciones de mi unidad facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los usuarios				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Recuento	1	6	36	12
% del total	1,82%	10,91%	65,45%	21,82%

Al analizar este bloque, se observa que el 87% de los trabajadores están de acuerdo con que las instalaciones facilitan el trabajo y los servicios prestados a los usuarios. Disponen de un entorno y espacio físico en el pueden desarrollar en forma correcta su trabajo (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) haciéndolo en forma más segura y saludable, libre de riesgos que impliquen algún tipo de accidente.

**Afirmación N° 25**

25. Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Recuento	3	3	36	13
% del total	5,45%	5,45%	65,45%	23,64%

Los encuestados manifiestan estar de acuerdo con que las herramientas informáticas utilizadas están bien adaptadas a las necesidades del trabajo. Los porcentajes de aprobación están alrededor del 89%.

**5.6 Motivación y reconocimiento**

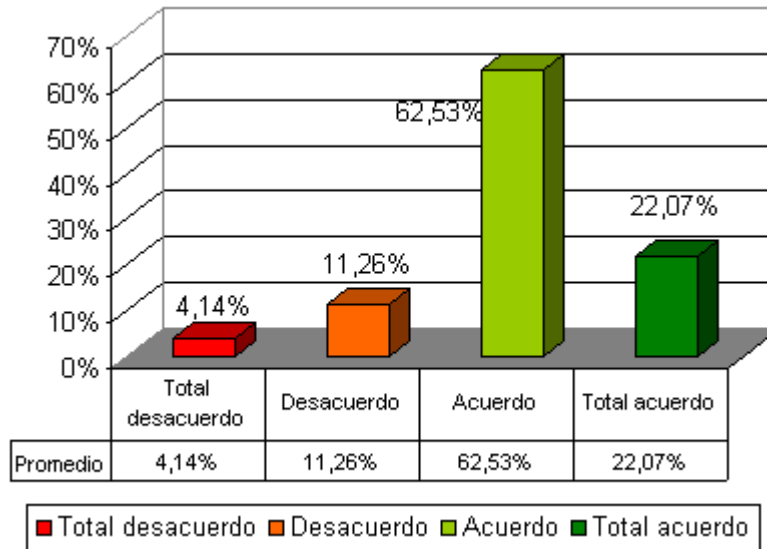
Este ítem fue uno de los más importantes aspectos a encuestar, pues la aseveración N° 33, permite al trabajador determinar su nivel de satisfacción frente al trabajo que desempeña. Obteniendo como resultado que, mas de un 90% de las personas se encuentran satisfechas en su trabajo.

Esto obedece a que, se sienten motivados para realizar sus labores y se les reconoce las tareas que efectúan correctamente, como también perciben que las condiciones de trabajo son satisfactorias.

Por otro lado, esta empresa les entrega a sus empleados las oportunidades para capacitarse, permitiendo con esto que el trabajador se desarrolle profesionalmente y aumentando su autoestima y mejor desempeño en la organización.



**Grafico N° 6**



Fuente: Elaboración propia

**Afirmación N° 26**

26. Estoy motivado para realizar mi trabajo				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Recuento	2	7	32	14
% del total	3,64%	12,73%	58,18%	25,45%

El 83% de los trabajadores de Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Ltda., se siente motivado y solo el 16% de los trabajadores no se siente de acuerdo con esto.

**Afirmación N° 27**

27. Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Recuento	3	9	35	8
% del total	5,45%	16,36%	63,64%	14,55%

Los resultados que se obtuvieron afirman que un 78% de los trabajadores están de acuerdo con que los superiores reconocen adecuadamente las tareas que desarrollan en la organización.

### Afirmación N° 28

28. Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Recuento	3	8	30	11
% del total	5,77%	15,38%	57,69%	21,15%

Esta afirmación se relaciona con la anterior, y se puede apreciar una concordancia puesto que también el 78% de los trabajadores afirman que se les reconoce cuando introducen una mejora en el trabajo.

### Afirmación N° 29

29. El sueldo que recibo está de acuerdo a la cantidad y calidad del trabajo que realizo				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Recuento	4	10	32	7
% del total	7,55%	18,87%	60,38%	13,21%

Un 73% de los trabajadores dice estar conforme con la remuneración que se les otorga ya que esta de acuerdo con la cantidad y calidad de trabajo que realizan. Así el 26% aproximadamente de los trabajadores afirma no estar completamente satisfecho con el salario que recibe, lo que hace pensar que la remuneración no está acorde con sus expectativas, porque piensan que pueden recibir más por las labores que realizan.

### Afirmación N° 30

30. En general, las condiciones laborales son satisfactorias				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Recuento	2	2	42	9
% del total	3,64%	3,64%	76,36%	16,36%

Un 92% de los empleados considera que las condiciones laborales en las cuales opera son satisfactorias, tales como horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.

### Afirmación N° 31

31. La empresa me proporciona oportunidades para capacitarme en el área en que me desarrollo				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Recuento	2	8	31	13
% del total	3,70%	14,81%	57,41%	24,07%

La empresa otorga a los trabajadores oportunidades para capacitarse en el área que se desarrollan, esto queda demostrado con el 81% de los trabajadores que están de acuerdo con esta afirmación.

### Afirmación N° 32

32. El nombre y prestigio de la empresa son gratificantes para mí				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Recuento	1	1	36	17
% del total	1,82%	1,82%	65,45%	30,91%

En esta afirmación, los trabajadores coinciden en un 96,36% en que el nombre y prestigio de la empresa son gratificantes para ellos. Esto es positivo, puesto que queda

de manifiesto que el personal, además de trabajar para su propio bienestar, también lo hace en beneficio y crecimiento de la empresa.

### Afirmación N° 33

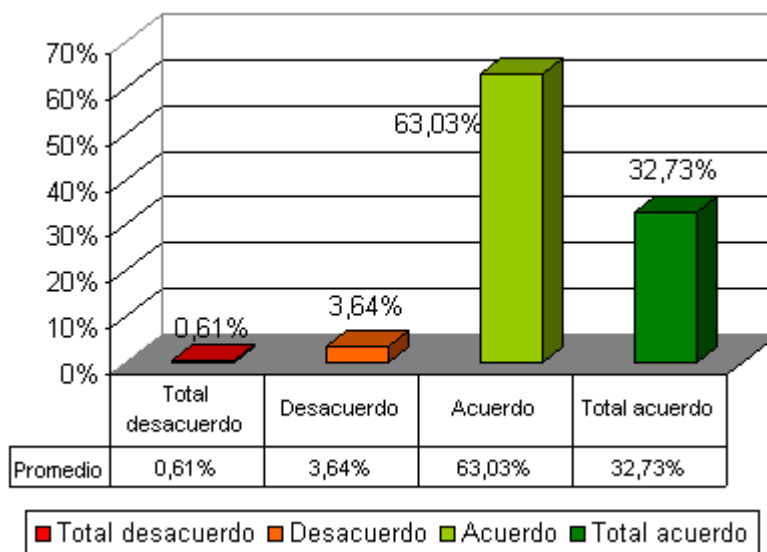
33. En general, me siento satisfecho en mi trabajo				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Recuento	1	4	34	17
% del total	1,79%	7,14%	60,71%	30,36%

Un 91% de los trabajadores demuestra estar satisfecho en su trabajo en general, lo cual se ve reflejado en la buena relación que existe con sus colegas, la autonomía otorgada para tomar decisiones en sus labores, la buena relación que le entrega su unidad y por el estímulo recibido por parte de ésta, afirmaciones señaladas anteriormente.

### 5.7 Compromiso y productividad

Por último, a fin de obtener la apreciación de los encuestados en cuanto a si su compromiso con la empresa y desempeño afectan la productividad de la empresa, más del 80% de los trabajadores, en las 3 aseveraciones están de acuerdo en que su desempeño eficiente afecta los resultados financieros de la organización. Expresando además que, tanto en los éxitos como fracasos que ocurran en la empresa, son partícipes con su forma de realizar el trabajo.

**Grafico N° 7**



Fuente: Elaboración propia

**Afirmación N° 34**

Mi compromiso con la empresa afecta al crecimiento económico de ésta				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Recuento	1	4	36	14
% del total	1,82%	7,27%	65,45%	25,45%

Se puede observar que el 90,9% de los funcionarios admiten conocer a cabalidad el aporte que hace su trabajo a la institución, y como afecta su compromiso con la empresa, el crecimiento económico de ésta.

**Afirmación N° 35**

Me siento participe de los éxitos y fracasos de la empresa				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Recuento	0	2	35	18
% del total	0,00%	3,64%	63,64%	32,73%

Como resultado a esta pregunta se obtuvo que un 96,37% del total de las personas encuestadas se siente altamente participe de los éxitos y fracasos de la organización.

### Afirmación N° 36

Con mi desempeño eficiente contribuyo en los resultados financieros de la empresa				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Recuento	0	0	33	22
% del total	0,00%	0,00%	60,00%	40,00%

Al estar el 100% de los trabajadores de acuerdo con que el desempeño eficiente de cada uno de ellos contribuye a los resultados financieros de la empresa, se logra vislumbrar que el personal reconoce que su aporte es fundamental para el crecimiento de esta, y que son así el recurso mas importante dentro de la organización.

## 6. Conclusiones de los resultados

Después de analizar y examinar cada uno de los ítems en los cuales se separó el cuestionario, el personal de Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Ltda., expresa un buen nivel de satisfacción, esto se debe a que los factores que determinan la satisfacción laboral que se han tomado en cuenta han sido percibidos favorablemente por los trabajadores.

Si bien es cierto, existen trabajadores que no están de acuerdo con las aseveraciones planteadas en cuanto a su puesto de trabajo, la dirección de la unidad en la cual trabajan, el ambiente de trabajo y su relación con los compañeros, sin embargo, éstos constituyen la minoría.

La dirección de la organización debe estar consciente y de hecho lo está, pues por los buenos resultados observados su personal sí se encuentra satisfecho laboralmente, que una buena gestión ayudará a que estos resultados vayan mejorando cada día más, pues así tendrá un personal más animado, satisfecho y comprometido con los objetivos de la organización, pues los trabajadores se considerarán como parte de ella y por consiguiente, harán propias las metas de la empresa, las que por supuesto al ser alcanzadas beneficiará tanto al trabajador como a la organización.

## **CAPITULO V**

### **RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y CREACIÓN DE VALOR EN COOPERATIVA DE CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA CHILLÁN LTDA.**

El objetivo principal de esta investigación ha sido analizar la influencia de la satisfacción del personal en la creación de valor económico en la empresa Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Ltda. Siendo, por tanto, la hipótesis de esta investigación que en dicha empresa los trabajadores satisfechos contribuyen a la creación de valor.

Para llevar a cabo este análisis fue necesario identificar el método de valorización de empresas mas adecuado para conocer si la empresa crea o destruye valor económico, utilizándose el método F.E.L.

Por otro lado, fue preciso averiguar las formas como la organización distribuye valor a los trabajadores, es decir, si la empresa aplica retribución económica, asociada a la remuneración del trabajador, como también, retribución no económica, vinculada con las condiciones de trabajo y el clima laboral. Asimismo, fue esencial saber si los trabajadores perciben la distribución de valor y si esta distribución les lleva a estar satisfechos laboralmente.

Pues bien, esta información fue obtenida de la encuesta realizada a los trabajadores de la organización, específicamente de los ítems “condiciones ambientales, infraestructuras y recursos” y “motivación y reconocimiento” (Ver anexo 1 y 2).

La información recabada fue que, los trabajadores de esta organización reciben retribución económica, pues un alto porcentaje concuerda en que la remuneración percibida está de acuerdo a la cantidad y calidad del trabajo que realizan. Como también, reciben retribución no económica, pues ante las afirmaciones encuestadas bajo



el ítem “condiciones ambientales, infraestructuras y recursos”, un gran porcentaje respondió estar de acuerdo con las condiciones de trabajo que entrega la organización.

Por lo tanto, y tal como se concluyera en el capítulo IV, el personal de la empresa Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Ltda. se encuentra satisfecho laboralmente.

Sin embargo, luego de determinar el valor económico para esta organización, mediante el método F.E.L., éste indicó que la empresa no crea valor. Lo cual no revela que la empresa se encuentre mal económicamente, sino que, el período analizado mostró un aumento constante en inversiones.

Si bien es cierto que, la hipótesis planteada para esta investigación no se cumplió, no se da por desechada completamente, pues, al revisar los estados financieros y las memorias de la empresa, con el fin de preparar la información para determinar el valor económico, surgieron ciertas conjeturas en cuanto a la preparación de los estados finales. Esto debido a que cuentas contables que debieran figurar en los estados financieros no aparece. Como es la cuenta Corrección Monetaria.

En las memorias anuales de la empresa, en las Notas a los Estados Financieros (EE.FF), se presenta esta cuenta por los totales aplicados a los activos y pasivos, no un detalle por partida donde indique la cuenta a la que fue aplicada.

Por otro lado, el monto total de la corrección monetaria en las Notas explicativas no figura en el Estado de Resultado de los años 2004 a 2006. Sólo en el Estado de Resultado de los años 2007 y 2008 se presenta la cuenta “Actualización de cuentas de resultado”, que se presume es corrección monetaria, y que al compararlas con lo presentado en las Notas a los EE.FF no existe relación alguna en las cantidades.

Por lo que, se presume que debido a este hecho suscitado pueden haber valores en los estados finales de la empresa que estén desviados o cambiados y que pueden dar señales de las causas por la que no hay creación de valor.

Por tanto, no se descarta la teoría de que un personal satisfecho contribuye a la creación de valor en la empresa, por lo que, este análisis investigativo puede ser aplicado a otras empresas a fin de comprobar que sí existe una influencia de la satisfacción laboral en la creación del valor económico, pues esta investigación arrojó que, en Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Ltda., no existe relación entre ambos conceptos.

## CONCLUSION

En la actualidad, tanto la satisfacción del personal como el valor económico son temas trascendentales para cualquier organización, por lo que esta investigación se enfocó en analizarlos.

El objetivo general de este estudio, ha sido determinar la influencia de la satisfacción de los trabajadores en la creación de valor económico. Para ello se utilizó información proveniente de los sujetos de estudio y bibliografía respecto a los tópicos de investigación.

De la información financiera obtenida de la empresa en estudio, se pudo concluir que en el período de estudio, entre el año 2004 y el 2008, la Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Chillán Ltda. no creó valor económico, lo cual se pudo percibir por los flujos negativos obtenidos.

Ahora bien, y de acuerdo a la investigación sobre la satisfacción, este demostró que efectivamente el personal se encuentra satisfecho, lo que no significa que la institución deba descuidar al recurso humano, sino que potenciar aún más aquellos factores que tienen directa incidencia en el grado de satisfacción de los funcionarios y también reconocer aquellos en los que está débil y que a las personas le gustaría que mejorara. Esto último es muy importante, ya que si la institución se esfuerza por mantener al recurso humano satisfecho, este se comprometerá aun más con su labor, lo que será beneficioso para ambos.

Según el estudio empírico que se efectuó, si bien los trabajadores de la Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Chillán Ltda. están satisfechos, esta satisfacción no influye en la creación de valor, ya que, como quedó demostrado la empresa no creó valor, por lo que se puede concluir que para esta empresa en particular sus trabajadores satisfechos no influyen en la creación de valor de la misma.

Finalmente, y tal como se mencionara en el capítulo V, no se desecha la teoría de que un personal satisfecho contribuye a la creación de valor económico en la empresa, por lo que, se sugiere que este tema de investigación pueda ser aplicado a otras empresas, con el fin de determinar que sí existe una influencia de la satisfacción laboral en la creación del valor.

## BIBLIOGRAFÍA

- ◆ ATALAYA M. (1999). Revista de Psicología. Año III N° 5, Septiembre 1999. [http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm) (Fecha de consulta, 9 de Septiembre de 2009).
- ◆ CALVA MERCADO A. (2001). “Medición de la creación de valor económico en la empresa”. Revista Acus Consultores S.C. <<http://www.acus.com.mx/art-corp/art-0105-creac-valor.pdf>> (Fecha de consulta, 24 de Agosto de 2009).
- ◆ COPELAND, T.; KOLLER, T.; MURRIN, J. (2004), “Valoración, medición y gestión del valor, Editorial Deusto, Bilbao.
- ◆ COPELEC S.A. (2004-2008) “Memoria anual”. Santiago. [http://www.copelec.cl/memoria/copelec\\_memoria\\_2008.pdf](http://www.copelec.cl/memoria/copelec_memoria_2008.pdf) (Fecha de consulta 12 de Octubre de 2009).
- ◆ DAVIS, K., NEWSTROM, J.. (2003). “El comportamiento humano en el trabajo: comportamiento organizacional”, McGraw-Hill, Undécima Edición.
- ◆ DAWIS, R. V., LOFQUIST, L.H. (1984). “A psychological theory of work adjustment”. Mneapolis, MN: University of Minnesota Press.
- ◆ DEWEY, J. (1964) “Naturaleza Humana Y Conducta” Editorial: Breviarios.
- ◆ FERNÁNDEZ, P. (2000). “Creación de valor para los accionistas”. 2ª ed. Ediciones Gestión 2000: Barcelona, España.
- ◆ GAMERO BURON C. (2005). “Análisis microeconómico de la satisfacción laboral”.

- ◆ GOROSITO, LUCÍA F. (2007). "Empleados felices, mayor productividad", Economía Doméstica.  
[http://www.consumer.es/web/es/economia\\_domestica/trabajo/2007/08/01/165571.php](http://www.consumer.es/web/es/economia_domestica/trabajo/2007/08/01/165571.php)  
(Fecha de consulta 7 de Agosto de 2009).
  
- ◆ HERSEY, P., BLANCHARD, K. Y JOHNSON, D. (1998). "Administración del comportamiento organizacional: liderazgo situacional" (7ª ed). México: Prentice Hall Inc.
  
- ◆ HODGETTS, R. M., ALTMAN, S. (1990). "Comportamiento en las organizaciones", México, Editorial Interamericana.
  
- ◆ HULEN J. (1966). Papers, Southwest Collection/Special Collections Library, Texas Tech University, Lubbock, Texas.
  
- ◆ HERZBERG, F. (1959). "The Motivation to Work". New York: John Wiley & Sons.
  
- ◆ LOCKE, E.A. (1976). "The nature and causes of job satisfaction", in Dunnette. Handbook of industrial and organizational psicology. Chicago. United States. Rand McNally College Ed.
  
- ◆ LOCKE, E.A. (1984). "Job satisfaction". En M. Gruneberg y T. Wall (eds.) Social Psychology and Organizational Behaviour. Chichester: Wiley.
  
- ◆ MÁRQUEZ, M. (2001). "Satisfacción laboral". Disponible en [www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldoc/rrhh/satlab.htm](http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldoc/rrhh/satlab.htm) (Fecha de consulta 24 de Agosto de 2009).
  
- ◆ MEDINA A., GALLEGOS C., LARA P. (2008). "Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa".Revista de administración pública. Río de Janeiro, Brasil.  
[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-76122008000600009](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122008000600009)  
(Fecha de consulta 24 de Agosto de 2009).

- ◆ MEDINA GIACOMOZZI A., (2006). “Gestión del valor económico en la empresa”. Chillán: Universidad del Bío-Bío. Facultad de Ciencias Empresariales.
- ◆ MEDINA GIACOMOZZI, A. (2003). “Gestión del valor en la empresa: de la estrategia al control”. 3a ed. Chillán: Universidad del Bío-Bío. Facultad de Ciencias Empresariales.
- ◆ PEIRÓ, J. M. (1994). “Intervención psicosocial en psicología del trabajo y de las organizaciones”. Barcelona.
- ◆ QUARSTEIN, V. A., MCAFEE, R. B., & GLASSMAN, M. (1992) “The situational occurrences theory of job satisfaction”. Human Relations, Vol. 45.
- ◆ ROBBINS, S. (1999). ”Comportamiento Organizacional”, 8ª edición, Prentice Hall, México.
- ◆ SPECTOR, P. E. (1997). “Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences”. Thousand Oaks, CA.: Sage.
- ◆ STEWART, G. (2000). "En busca del valor", editorial Gestión 2000, Barcelona.

## **ANEXOS**



**ANEXO 1**

**CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL**

**I.- PERCEPCIÓN DEL ÁMBITO DE TRABAJO**

Este cuestionario está dividido en siete partes, y cada una de ellas se refiere a un aspecto específico de su trabajo. Usted deberá leer cada uno de los ítems e indicar con una **X** en la columna que corresponde, su grado de acuerdo o desacuerdo respecto a su trabajo actual.

<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

<b>PUESTO DE TRABAJO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	El trabajo en mi unidad está bien organizado.				
2	Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.				
3	En mi unidad tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.				
4	En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades				
5	Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo				

<b>DIRECCIÓN DE LA UNIDAD O ÁREA DE DESEMPEÑO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
6	El responsable demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.				
7	El responsable soluciona los problemas de manera eficaz.				
8	El responsable de mi unidad delega eficazmente funciones de responsabilidad.				
9	El responsable toma decisiones con la participación del personal de la Unidad				

10	El responsable me mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo				
----	---	--	--	--	--

<b>AMBIENTE DE TRABAJO E INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
11	La relación con los compañeros de trabajo es buena				
12	Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas				
13	Me siento parte de un equipo de trabajo				
14	Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo				
15	El ambiente de trabajo me produce stress				

<b>COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
16	La comunicación interna dentro de mi unidad funciona correctamente				
17	Me resulta fácil la comunicación con mi superior directo o responsable				
18	Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo				
19	Conozco los servicios que prestan otras unidades o áreas de la empresa.				
20	Tenemos una adecuada coordinación con otras unidades de la empresa				
21	La comunicación entre el personal y los usuarios es buena				

<b>CONDICIONES AMBIENTALES, INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
22	Las condiciones de trabajo son seguras (no representan riesgos para la salud).				
23	Las condiciones ambientales de mi área de trabajo (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria.				
24	Las instalaciones de mi unidad (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) Facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los usuarios.				
25	Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo				

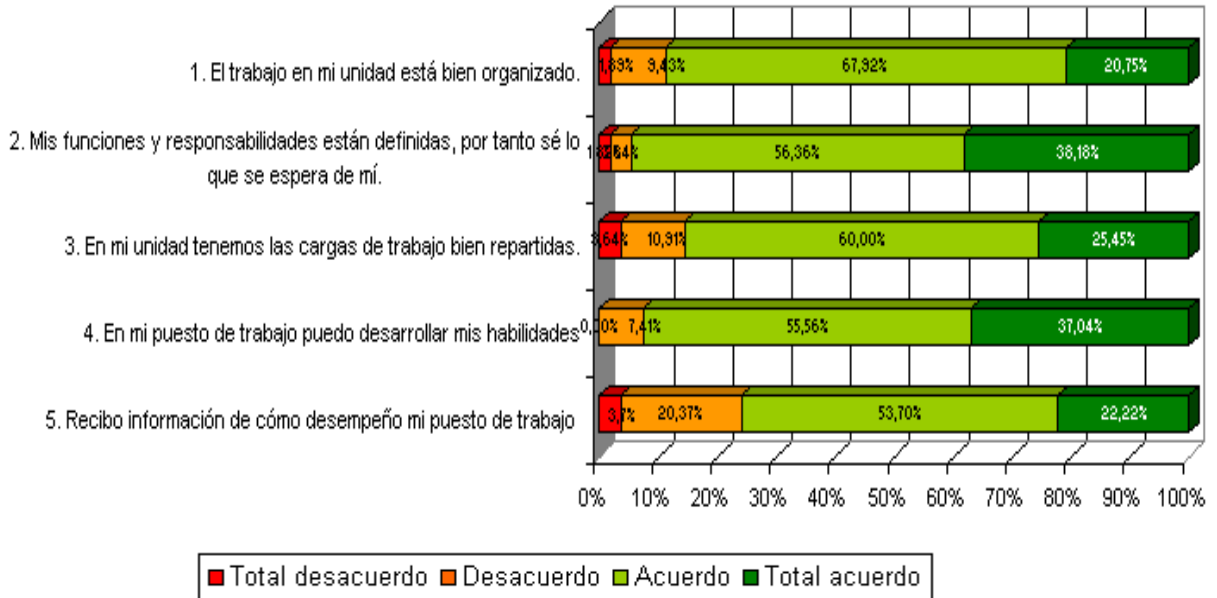
<b>MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
26	Estoy motivado para realizar mi trabajo.				
27	Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo				
28	Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce.				
29	El sueldo que recibo está de acuerdo a la cantidad y calidad del trabajo que realizo				
30	En general, las condiciones laborales (horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc) son satisfactorias				
31	La empresa me proporciona oportunidades para capacitarme en el área en que me desarrollo (capacitación, desarrollo, posibilidades de ascenso)				
32	El nombre y prestigio de la empresa son gratificantes para mí				
33	En general, me siento satisfecho en mi trabajo				

<b>COMPROMISO Y PRODUCTIVIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
34	Mi compromiso con la empresa afecta al crecimiento económico de ésta				
35	Me siento partícipe de los éxitos y fracasos de la empresa				
36	Con mi desempeño eficiente contribuyo en los resultados financieros de la empresa				

**ANEXO 2**

**PUESTO DE TRABAJO**

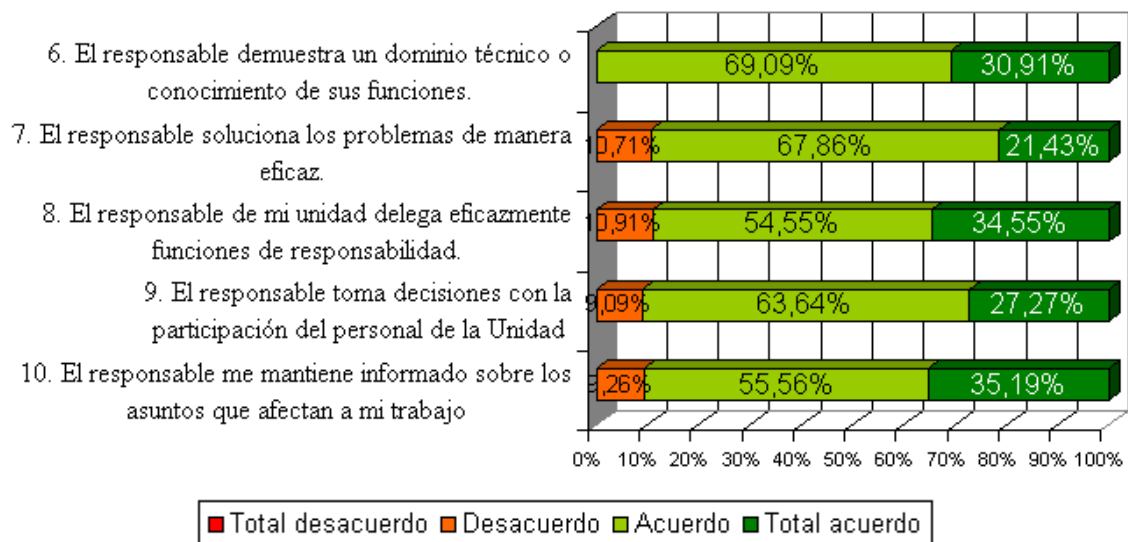
**Gráfico N° 1.1**



Fuente: Elaboración propia

**DIRECCIÓN DE LA UNIDAD O ÁREA DE DESEMPEÑO**

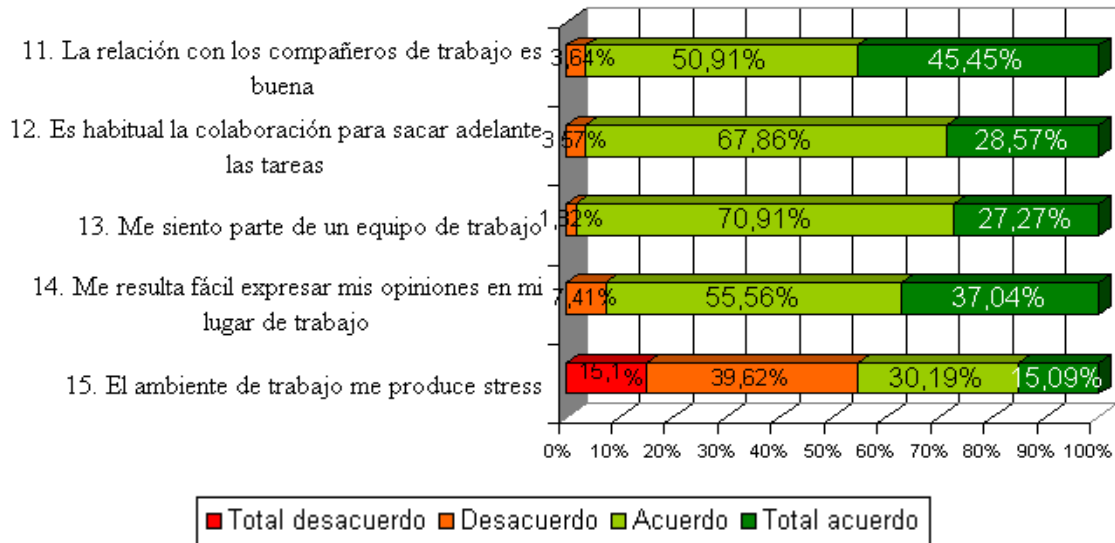
**Gráfico N° 2.1**



Fuente: Elaboración propia

## AMBIENTE DE TRABAJO E INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS

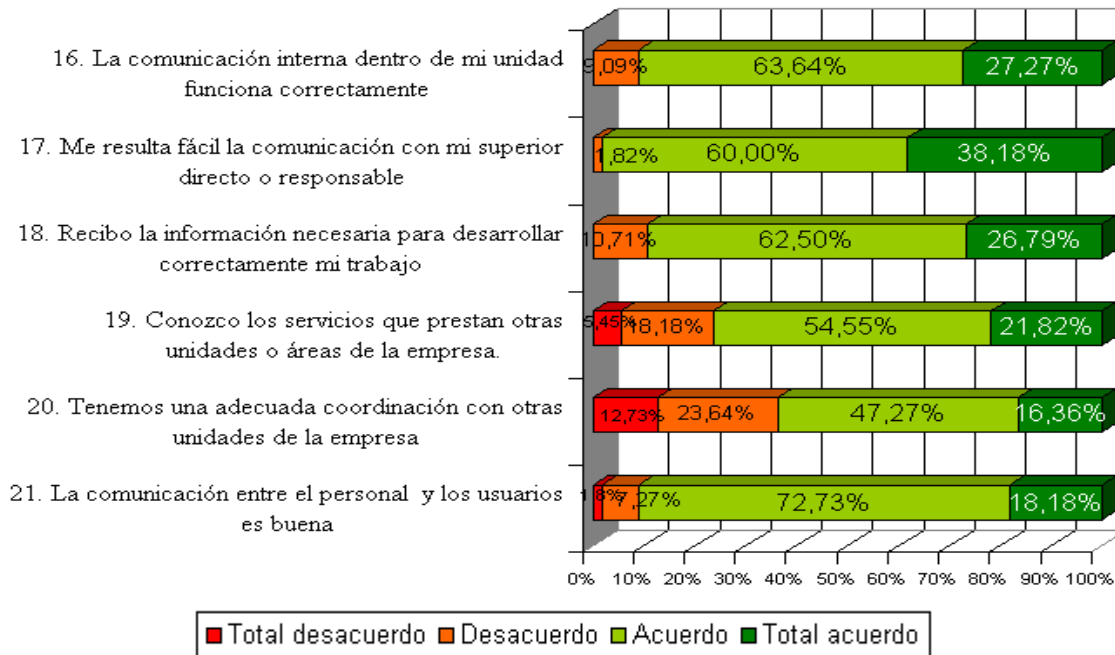
Gráfico N° 3.1



Fuente: Elaboración propia

## COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN

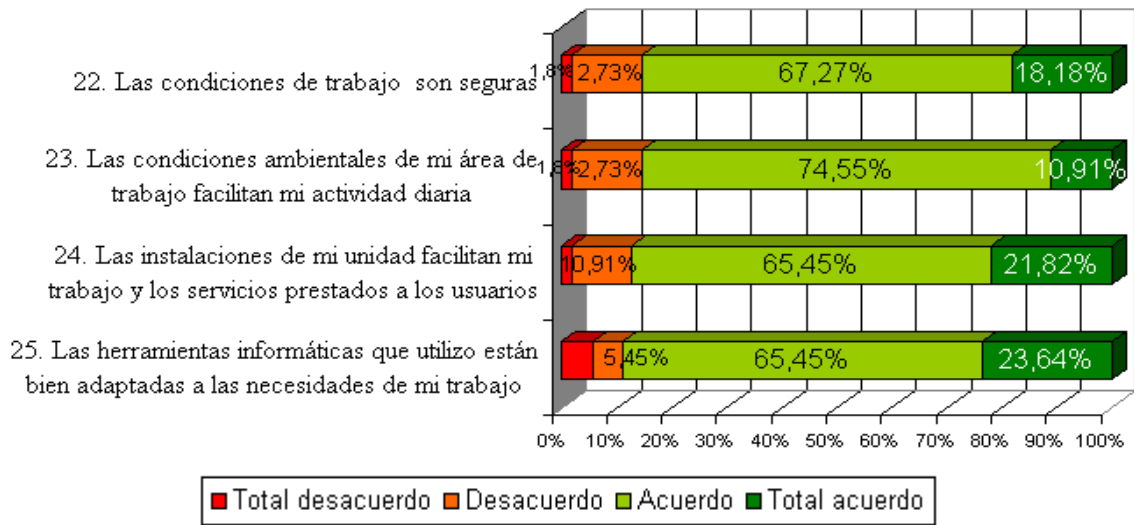
Gráfico N° 4.1



Fuente: Elaboración propia

## CONDICIONES AMBIENTALES, INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS

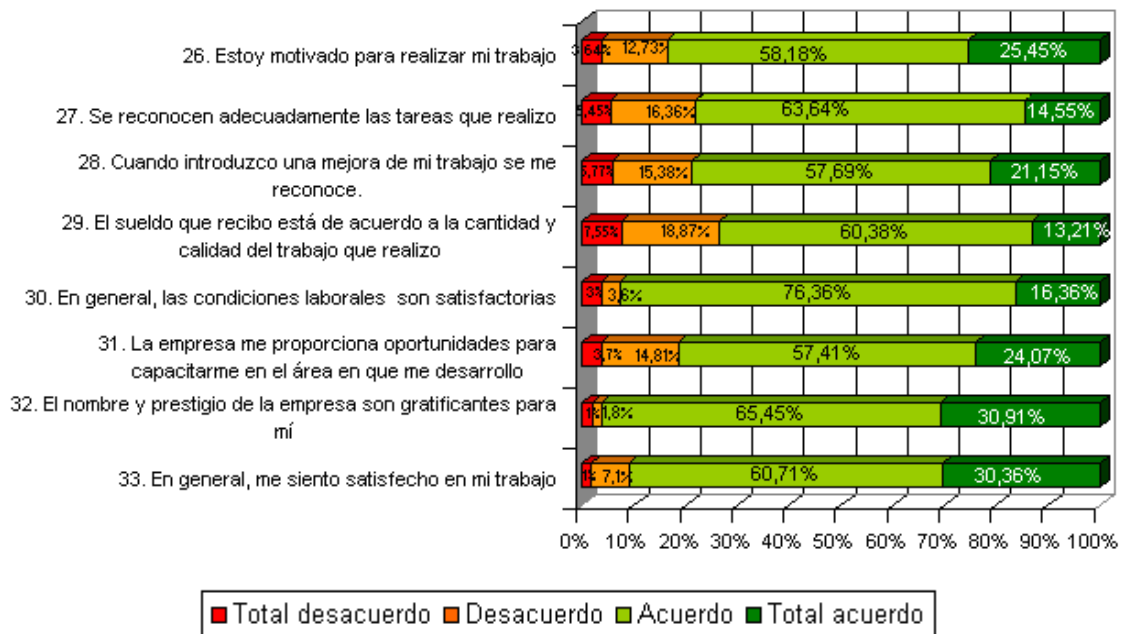
Gráfico N° 5.1



Fuente: Elaboración propia

## MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO

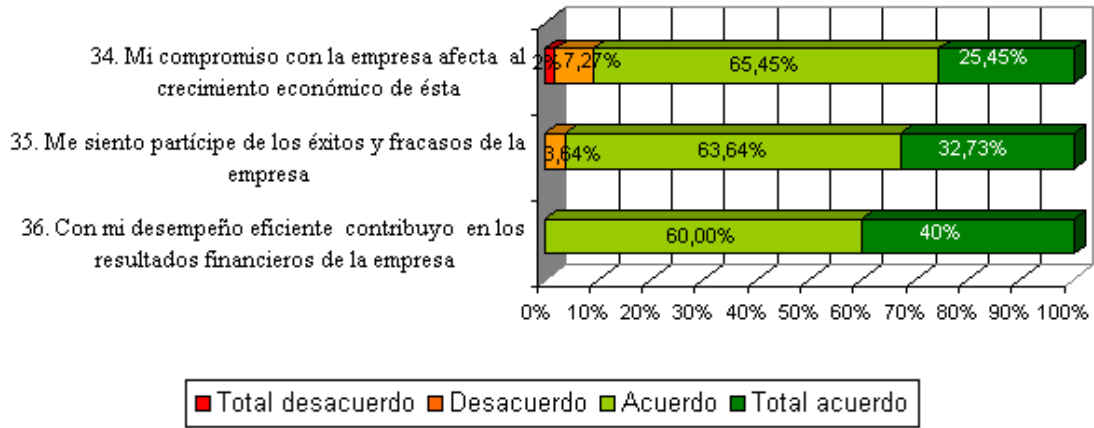
Gráfico N° 6.1



Fuente: Elaboración propia

## COMPROMISO Y PRODUCTIVIDAD

Gráfico N° 7.1



Fuente: Elaboración propia