



FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**“INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA
PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE
PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA COMPLEJO
AGROINDUSTRIAL BETA S.A. PROVINCIA CHINCHA, 2017”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

PRESENTADO POR:

JOE WILLIAM MESÍAS MESÍAS

ASESORA:

MG. MARIANA ALEJANDRA CAMPOS SOBRINO

CHINCHA – ICA – PERÚ - 2017

DEDICATORIA

A Dios, a mis padres por su amor incondicional, trabajo y sacrificio, a mi familia por el apoyo que siempre me brindaron en mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

Mi gratitud a las y los docentes que han compartido sus conocimientos en todo este tiempo de estudio.

INDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
RESUMEN	6
INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO I: PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN	9
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	10
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	12
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	12
1.4. HIPÓTESIS	13
1.5. CONCEPTUALIZACIÓN DE VARIABLES	13
1.6. ALCANCES Y LÍMITES DE LA INVESTIGACIÓN	14
CAPÍTULO II: OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	15
2.1. OBJETIVO GENERAL	16
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO	17
3.1. ANTECEDENTES	18
3.2. LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS ORGANIZACIONES Y SUS IMPLICANCIAS	20
3.2.1. DEFINICIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL	20
3.2.2. TEORIAS SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL	22
3.2.2.1 TEORIA DE HIGIENE – MOTIVACIONAL	22
3.2.2.2 TEORIA DEL AJUSTE DEL TRABAJO	23
3.2.2.3 TEORIA DE LA DISCREPANCIA	24
3.2.2.4 TEORIA DE LA SATISFACCIÓN POR FACETAS	24
3.2.3. DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL	25
3.2.3.1 LA FUNCIÓN DEL COLABORADOR COMO RETO AL TRABAJO	25
3.2.3.2 LA PARTICIPACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL	26
3.2.3.3 LOS SALARIOS Y SISTEMAS DE RECOMPENSAS JUSTAS	26
3.2.3.4 CONDICIONES AMBIENTALES	28
3.2.3.5 LIDERAZGO Y PERSONALIDAD	29
3.2.3.6 OTRAS VARIABLES DETERMINANTES	30

3.2.4. RESULTANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL	31
3.2.4.1 NIVELES DE PRODUCTIVIDAD	32
3.2.4.2 AUSENTISMO LABORAL	32
3.2.4.3 LA ROTACIÓN LABORAL	33
3.3. LA PRODUCTIVIDAD	34
3.3.1 IMPORTANCIA DE LA PRODUCTIVIDAD	35
3.3.2. FACTORES QUE INFLUYEN EN LA PRODUCTIVIDAD	36
3.3.2.1. FACTORES INTERNOS	36
3.3.2.2. FACTORES EXTERNOS	37
3.3.3. INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD	38
3.3.3.1. EFICIENCIA	38
3.3.3.2. EFICACIA	39
3.3. LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD	40
CAPÍTULO IV MÉTODOS O PROCEDIMIENTOS	42
4.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	43
4.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	43
4.1.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	43
4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	43
4.3. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	44
4.3.1. TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN	44
4.3.2. INSTRUMENTOS UTILIZADOS	44
4.3.3. TÉCNICAS DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	45
CAPÍTULO V: CONTRASTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	
5.1. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	46
5.2. CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS	76
5.3. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	77
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	82
6.1 CONCLUSIÓN	83
6.2. RECOMENDACIÓN	84
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
ANEXOS	91

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo por finalidad establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores del área de producción de la Empresa Agroindustrial BETA S.A. de la planta Chincha, en la misma provincia.

Para efectos de la investigación, se consideró estudiar dos variables que se encuentran relacionadas, la primera es la satisfacción laboral, entendida como la percepción que tienen los colaboradores sobre el nivel satisfacción que ofrece una determinada empresa; y la segunda, es la productividad, concebida como la “relación entre la producción obtenida y los recursos utilizados” (OIT), expresado en el rendimiento. Se considera precisar que ambas categorías se encuentran determinadas por factores internos y externos de una organización.

A partir del recojo, procesamiento y análisis de la información, se señala como resultado que existe influencia de la satisfacción laboral que perciben los trabajadores con el nivel de productividad alcanzado por la empresa, hecho que se sustenta en el 81% de colaboradores encuestados que manifestaron sentirse satisfechos en su trabajo, afirmando de esta manera, alcanzar un alto nivel de satisfacción laboral. Esta percepción se explica por múltiples factores que vivencian en la organización, tales como: se sienten a gusto con las condiciones de trabajo, las cuales son consideradas como favorables, se sienten reconocidos por el trabajo realizado por sus jefes inmediatos y por la organización en general, establecen relaciones interpersonales que favorecen el buen clima laboral, entre otros.

Ante los resultados obtenidos, es necesario plantear medidas que permitan la mejora de la satisfacción laboral de todos los colaboradores, buscando alcanzar las aspiraciones no satisfechas por la administración de la empresa de estudio; y por ende, se logrará mejorar el bienestar laboral de los trabajadores, hecho que, a la vez, repercutirá en la mejora de la productividad.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación trata sobre la influencia de la satisfacción laboral y la productividad en una empresa agroindustrial de la provincia de Chíncha. Se realizó en el marco de la carrera profesional de Administración, conducente a la obtención del título de licenciatura, en la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración de la Universidad Autónoma de Ica.

En la actualidad, vivimos en un mundo globalizado, caracterizado por los vertiginosos cambios a nivel mundial, los mismos que repercuten en las localidades más alejadas de las naciones y en sus organizaciones. La actual globalización se hace más perceptible a nivel económico, con la apertura del libre comercio, el resquebrajamiento de las barreras comerciales a nivel mundial, situaciones que conllevan a la constante competitividad de las empresas que fabrican los mismos productos, insertados en contextos impredecibles por el nuevo orden económico mundial.

Ahora bien, las organizaciones - como las empresas - buscan el máximo de productividad que les permitan consolidarse firmemente en el mercado local, nacional o internacional. Para ello, es necesario identificar las dimensiones que permitan el bienestar de su principal recurso, es decir, de sus colaboradores, puesto que, ellos aseguran el funcionamiento y la producción de las empresas.

Es en este contexto que se desarrolla la presente investigación con el objetivo de determinar la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores de la Empresa Agroindustrial BETA. S.A.- Planta Chíncha. En esta provincia se encuentra ubicada la oficina administrativa y de producción de uno de sus productos frescos, como el espárrago.

Esta empresa agroindustrial busca ser altamente competitiva y posicionarse en el mercado nacional e internacional, a través del cultivo, empaque y exportación de productos frescos. Para conseguirlo, cuenta con una política de recursos humanos que busca valorar el aporte del colaborador en el proceso productivo.

A partir de esta experiencia, buscamos analizar las categorías de satisfacción laboral y productividad, planteándonos la siguiente pregunta: *¿Cómo influye la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores del área de producción de la empresa Complejo Agroindustrial Beta. S.A, - Sede Chíncha?*

Para dar respuesta a esta interrogante desarrollamos la investigación en seis capítulos. El primer capítulo, describe la problemática de la investigación, el segundo capítulo, complementa al primero señalando los objetivos generales y específicos. En el tercer capítulo se desarrolla el marco teórico, revisando la literatura bibliográfica sobre satisfacción laboral y sus implicancias en la organización y productividad. El cuarto capítulo, define el marco metodológico de la investigación, finalmente el quinto y sexto capítulo abarca la interpretación y discusión de los resultados, conclusiones y recomendaciones para la mejora del rendimiento laboral en la organización de estudio.

A manera de reflexión final se señala que, la empresa invierte generosamente en sus procesos de producción, utilizando tecnología y herramientas de vanguardia como aliados de mejora de sus procesos. Esto permite lograr mejor producción y su permanencia en el mercado empresarial. Sin embargo, también es necesario invertir en el factor humano que por naturaleza, es la mejor herramienta de producción y de crecimiento, pero esta inversión deberá recoger las necesidades insatisfechas de los colaboradores y mejorar sus condiciones laborales, ya que, cuando más satisfecho este el empleado, mejor rendimiento e identificación con su centro de trabajo tendrá el empleado.

CAPITULO I:

PROBLEMÁTICA DE

LA INVESTIGACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

El Perú, y los países de América Latina, viven en un contexto de globalización, que conlleva a una realidad específica, tal como la globalización financiera y la estrategia de libre intercambio de los grandes poderes capitalistas. En efecto, la actual globalización es más perceptible a nivel económico y desde sus orígenes es inspirador y objeto de estudio de muchos análisis y debates. Bajo esta perspectiva, la globalización se caracteriza por la apertura de libre comercio y el resquebrajamiento de las barreras comerciales a nivel mundial, situaciones que conllevan a la constante competitividad de las empresas que fabrican los mismos productos,

En este contexto, el sector empresarial se ve forzado a crear las condiciones necesarias para ser altamente creativos y productivos en relación a los productos ofrecidos a sus clientes, centrando su atención en la producción y, por tanto, dejando postergado el desarrollo de bienestar de sus colaboradores. En efecto, en muchas empresas no se potencializa las habilidades y competencias de los trabajadores, ni se establecen medidas que mejoren el clima organizacional para que éstos puedan sentirse satisfechos con las tareas que se les asignan. Por ende, se pueden desarrollar actitudes negativas que perjudiquen a la empresa, tales como: reclamos no gestionados que provocan huelgas y paro de trabajadores, ausentismo laboral, bajo rendimiento, deficiente servicio a los usuarios, entre otros.

Por lo mencionado anteriormente, la satisfacción laboral entendida como “un constructo global logrado a través de facetas específicas de satisfacción como son: el trabajo, el sueldo, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas de la organización” (Griffin y Bateman, 1986¹), es un elemento clave para el buen desarrollo organizacional y buen nivel de productividad que toda empresa busca.

Ahora bien, la mejora del proceso productivo no solo implicará que los trabajadores o colaboradores de una empresa adquieran y actualicen sus conocimientos, habilidades y destrezas, sino también, desarrollen sus actitudes positivas. En este sentido, Levitan (1984) señala que la productividad es un indicador que refleja, en la organización, cómo se usan los recursos de una

¹ Citado por Alonso 2006. En: <http://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N88-3.pdf>

económica en la producción de bienes y servicios. Y por tanto, este concepto está relacionado a la eficiencia con la que se desempeñan los colaboradores. (p.2)

Ambas variables serán estudiadas en el presente trabajo de investigación, aplicadas en un determinado contexto, de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A., cuya sede administrativa se encuentra ubicada en la provincia de Chincha.

La empresa tiene como misión:

“Exportar productos diversificados con alta calidad. Lo que nos exige ser institucionalizados y rentables, generando confianza en nuestros clientes, bienestar en nuestros colaboradores y contribuyendo al desarrollo sostenible de las comunidades”²

A nivel de la comercialización, la empresa ofrece los siguientes productos: espárrago, uva, palta, tangelo y mandarina; producidos en sus distintas sedes ubicadas en la región de Piura, Lambayeque e Ica (Chincha, Pisco e Ica).

En el distrito de Chincha se encuentran ubicadas dos plantas: Planta Chincha y Planta Litardo, además del Fundo Maguey. En ésta se desarrolla la actividad agroindustrial, desde el cultivo, empaque y exportación de espárragos. Esta sede cuenta con un promedio de 150 colaboradores durante el año, llegando a alcanzar entre 400 y 500 colaboradores durante los meses de Agosto a Octubre, por corresponder a temporada alta de producción.

Asimismo, la empresa cuenta con políticas de responsabilidad social empresarial, desarrollando acciones para el lograr el bienestar de sus trabajadores y de la comunidad. Específicamente, a nivel de los colaboradores, busca: “fomentar el desarrollo del personal a través del fortalecimiento de capacidades y estableciendo líneas de carrera”³, promoviendo ambientes productivos y constructivos, y asegurando la seguridad de sus colaboradores.

No obstante las políticas de responsabilidad social empresarial, la gestión del recurso humano afronta debilidades, que son expresadas en la insatisfacción

² En: <http://www.beta.com.pe/nosotros/>

³ En : <http://www.beta.com.pe/responsabilidad/>

laboral de los colaboradores, esto debido a múltiples factores. Entre éstos, se pueden señalar: la alta demanda o sobrecarga de producción que origina aumento de carga de trabajo, exceso de turnos fuera de horario laboral, alta rotatividad, bajas remuneraciones, entre otros. Además, es necesario señalar que como toda actividad productiva, las labores de campo exigen un mayor desgaste físico a los colaboradores, llegando a obtener jornadas laborales extenuantes para ellos; lo cual podría perjudicar la salud física y emocional de estas personas, y por tanto, afectar la productividad de la empresa.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Para efectos del trabajo de investigación se plantea la siguiente interrogante:

¿Cómo influye la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores del área de producción de la empresa Complejo Agroindustrial Beta. S.A, - Sede Chincha?

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Hoy en día vivimos en un mundo globalizado y de cambios continuos en el mundo empresarial. Algunas empresas se constituyen, se desarrollan, se mantienen y son referentes; otras, buscan mantenerse en el mercado, y hasta desaparecen. Ante estos hechos, vale la pena preguntarse: ¿Por qué ocurre esto?, ¿no hay un consumo masivo de productos o servicio?, ¿la publicidad no fue la adecuada para llegar a la gente?, ¿la economía de mercado es inestable?, ¿las empresas ya no son competitivas?, ¿hay carencia de tecnología?, ¿no hay personal idóneo?, y así, muchas interrogantes más se podrían plantear. Continuamos con la reflexión y notamos que, el aspecto menos relevante en esta cadena de producción, es el recurso humano. En efecto, los trabajadores, colaboradores, empleados u otras denominaciones que conforman el recurso humano, son concebidos como sujeto de producción, y no como personas que cuentan con aspiraciones, capacidades, anhelos y actitudes propias frente a la labor realizada. Las empresas hoy en día descuidan al elemento más fundamental y clave para lograr la deseada productividad, pues este grupo humano son capaces de hacerlos referentes o extinguir en el mercado,

Frente a esta realidad, se hace necesario realizar un diagnóstico con el fin de recoger información relevante, que permita conocer de cerca cuál es la percepción que tienen los trabajadores en base a la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores del área de producción de la empresa Complejo Agroindustrial Beta. S.A., provincia de Chincha.

Ahora bien, a pesar de existir muchas investigaciones acerca de la temática de estudio, la relevancia que plantea la presente investigación es que parte de un contexto particular, en donde los colaboradores poseen percepciones personales que van a permitir aportar a la mejora del rendimiento y productividad de la empresa objeto de estudio.

1.4 HIPÓTESIS

H.1. Influye la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores del área de producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA.

H.0. No influye la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores del área de producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA.

1.5 CONCEPTUALIZACIÓN DE VARIABLES

De acuerdo a la formulación del problema, se establecen las siguientes variables:

a. Satisfacción Laboral

Para fines de la investigación, entendemos como satisfacción laboral al: “constructo global logrado a través de facetas específicas de satisfacción como son el trabajo, el sueldo, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas de la organización” - Griffin y Bateman (1986).

b. Productividad

En cuanto a la productividad, la entendemos como “la razón aritmética de producto – insumo, dentro de un periodo determinado, con la debida consideración de la calidad”⁴ – Chiang y Ojeda (2011)

1.6 ALCANCES Y LÍMITES DE LA INVESTIGACIÓN

- ***ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN***

La investigación realizada exploró la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores del área de producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. provincia de Chincha.

- ***LIMITES DE LA INVESTIGACIÓN***

- ✓ El área de recursos humanos no permitió la aplicación de la encuesta en la fecha que se había previsto, por lo que tuvo que reprogramarse.
- ✓ Resistencia de algunos colaboradores a ser encuestado, aduciendo que sus jefes podrían enterarse de sus respuestas
- ✓ El personal a encuestar labora en dos turnos fijos, siendo poco probable encontrarlos ya que salían rápidamente a sus hogares.

⁴ Esta definición planteada por los investigadores, está basada en los postulados planteados por Koontz y Weihrich (2004) y Robbins (2004).

CAPITULO II

OBJETIVOS DE LA

INVESTIGACIÓN

2.1 OBJETIVO GENERAL

- Determinar la influencia que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área de producción de la Planta Chincha, perteneciente a la Empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. de la provincia de Chincha, región Ica. 2017

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar y evaluar el nivel de satisfacción laboral del personal del área de producción de la Empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A., Chincha 2017.
- Determinar en qué nivel de productividad está el personal del área de producción de la Empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A., Chincha 2017.
- Plantear estrategias de mejora de la satisfacción laboral y productividad del área de producción de la Empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A., Chincha 2017.

CAPITULO III

MARCO

TEÓRICO

3.1 ANTECEDENTES

La relación que existe entre la satisfacción laboral y productividad ha sido objeto de múltiples estudios en los últimos años, hecho que reafirma la importancia de su estudio para las organizaciones. En efecto, los diversos estudios realizados señalan algunos factores determinantes de esta relación, como es el caso de:

Hinojosa (2010) en su tesis: *“Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio Sagrados Corazones Padres franceses”*, tesis doctoral para optar el título en Gestión y Políticas Educativas, Chile. Esta investigación tuvo el objetivo de evaluar y describir el clima organizacional que existe dentro del colegio Sagrado Corazones Padres Franceses, y de esta manera, proveer información que permita develar el nivel de satisfacción laboral de los profesores que trabajan en este centro. Para esta investigación se trabajó con una población compuesta por 85 profesores que laboran en el colegio antes mencionado, la aplicación del instrumento se realizó considerando lo siguiente: 35 docentes trabajan en el ciclo PEP (nivel Medio Mayor hasta 5° año básico) y 50 en PAI-PPV (6° básico hasta IV Medio), para ello, se estableció una muestra de 80 docentes. Los autores concluyen que la satisfacción laboral es determinante dentro del clima organizacional, ya que en la medida que el docente se sienta satisfecho en su área de trabajo, responderá a ella con la misma intensidad y dedicación.

A partir de las conclusiones de esta investigación, se puede afirmar que la satisfacción laboral es el medio más importante del desarrollo, extinción o posicionamiento de las empresas en el mercado empresarial, puesto que en la medida en que el trabajador se encuentre satisfecho con las condiciones laborales, éste entregará todo su esfuerzo en las tareas asignadas. Entonces, a mejores condiciones laborales y reconocimiento del trabajo realizado, mayor rendimiento y posicionamiento de la organización o empresa.

Por su parte, Alfaro (2012) en su tesis: *“Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”*, tesis para obtener el grado de magister en Administración Estratégica de Empresas, Perú, planteó el objetivo de brindar información acerca de la situación de la satisfacción laboral en la muestra de municipalidades y, de esta manera, plantear alternativas de solución que aporten a una mejor comprensión y mejora continua de la gestión. La población de estudio fue de 3,179 conformada de la siguiente manera:

trabajadores dependientes de la municipalidad Constitucional del Callao y de municipalidades de Lima Metropolitana. La muestra se realizó por cuotas, de la información proporcionada por los municipios se definió las cuotas en función a la condición laboral y género. A partir de este estudio, el autor concluyó que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores municipales varía según la condición laboral que establezca cada Municipalidad. Es necesario resaltar que, los empleados obtuvieron menor puntuación, en comparación al nivel de satisfacción alcanzado por los funcionarios, quienes obtuvieron mayor puntuación, por lo tanto, se sostiene que los funcionarios gozan de mejores condiciones laborales que los empleados. En relación al nivel de satisfacción laboral medio por género, es distinto solo en un municipio, situación que se explica por las políticas organizaciones y liderazgo centralizado a la no discriminación por género.

La condición o status laboral de los trabajadores (funcionarios, empleados u obreros) sea de condición estable o contratado, representa una actitud, una forma de ver las cosas, es decir el cómo desempeñarse en su centro de labores. En una sociedad con culturas patriarcales predominantes, la mujer sigue cumpliendo un rol importante que es la de ser participe activa en espacios públicos, como autoridad política, municipal u otros que le permite afianzar sus capacidades y hacer valer los derechos que le asiste, ya que tienen los mismos deberes y derechos que el hombre.

Finalmente, De Navarro (2012) en su tesis "*Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*", tesis para optar el título de Psicología organizacional – Guatemala, planteó la finalidad de establecer la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de un órgano judicial en la ciudad de Quetzaltenango. A partir de la investigación realizada se llegaron a las siguientes conclusiones: existe determinantes de la satisfacción laboral que tienen influencia en el nivel de productividad de los trabajadores del órgano judicial, tales como: la estabilidad laboral que brinda la organización, las relaciones labores e interpersonales establecidas, la antigüedad del trabajadores y las condiciones generales que brinda la organización. Asimismo, el estudio señala que los jefes inmediatos realizaron la evaluación a los trabajadores a su cargo, señalando que son productivos y se sienten satisfechos por la labor desempeñada, ya que la organización les brinda material e infraestructura adecuada para realizar sus labores de la mejor manera, y otros beneficios laborales, tales como: compensaciones, salarios dignos, prestaciones, permisos, entre otros.

3.2 LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS ORGANIZACIONES Y SUS IMPLICANCIAS

3.2.1 Definición de Satisfacción Laboral

El término “satisfacción” ha sido estudiado por muchos autores con el objetivo de definirla, sin embargo, al tener una carga valorativa del sujeto que la define, no se ha llegado a un consenso. Para entender la satisfacción es necesario remitirnos a las concepciones y paradigmas que tenemos como seres humanos, por tanto, es una valoración cognitiva. Así lo sustenta, Clemente y Molero (2000):

“La satisfacción es una valoración cognitiva personal que realiza una persona de la vida y de los dominios de la misma, atendiendo a la calidad de vida, a las expectativas y aspiraciones, a los objetivos conseguidos, basada en los propios criterios de la persona y que se realiza de forma favorable” (p.189)

En efecto, desde este punto de vista, la satisfacción es una definición subjetiva que poseemos cada persona sobre determinados dominios⁵. Es así, que en el ámbito laboral la satisfacción va estar determinada por múltiples variables internas o externas de la organización o empresa en donde se labora.

Ahora bien, esta definición desarrollada por diversos autores en distintas épocas posee diferentes dimensiones. Una de ellas es la definición de la satisfacción laboral entendida como un estado emocional positivo a partir de las experiencias laborales de la persona (Locke, 1976). Así también, Newstron y Davis (1993) lo define como el conjunto de sentimientos y emociones que un empleado tiene sobre su trabajo, sean éstas favorables o desfavorables. Por tanto, en este tipo de definiciones prevalece el componente subjetivo, relacionado al sentimiento positivo y emocional.⁶

Otra dimensión desarrollada por un grupo de autores, es la satisfacción laboral como una *actitud generalizada frente al trabajo*, es decir, esta dimensión va más

⁵ Existe múltiples investigaciones (Abbey y Andrews 1985, Headey, Wearing 1985) que desarrollan los dominios de las personas en donde se sienten satisfechos, tales como: la familia, la amistad, el tiempo libre, la salud y bienestar económico y trabajo. (Op. Cit.)

⁶ Las definiciones de satisfacción laboral desde el punto de vista del estado emocional, sentimientos y afectivo es desarrollado por varios autores, como: Smith 1969, Locke, 1976, Mueller 1990, Muchinsky 1993 y Newstron y Davis, 1993)

allá de una definición cargada de emotividad. Así lo sustenta Garmendia y Parra Luna (1993)⁷:

“La satisfacción está en función de que las necesidades sean cubiertas; la remuneración, afiliación, logro y autorrealización. Alguien estará satisfecho con su trabajo cuando, como consecuencia del mismo, experimente sentimientos de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados conseguidos, considerados como recompensa aceptable a la ejecución de la tarea”.

Al analizar ambas corrientes conceptuales sobre la satisfacción personal, se identifica un aspecto similar en ellas, el cual parte del aspecto subjetivo por definir esta construcción social. En efecto, la satisfacción personal está intrínsecamente relacionada a la **actitud**⁸ que tiene el trabajador o colaborador sobre algunos aspectos y condiciones brindadas por la organización. En este proceso, el colaborar es un evaluador de la experiencia vivida que calificará como bueno, agradable, deseable o malo, desagradable. Esto se corrobora por Pastor (2000) quien señala que la actitud del colaborador alude al afecto, a la cognición y los aspectos conductuales. Afirmación similar lo desarrolla Bravo, Peiró y Rodríguez (1996):

“La satisfacción laboral es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo”

De manera complementaria, se pueden señalar algunas actitudes positivas que caracterizan la satisfacción laboral de los colaboradores:

i) La dedicación al trabajo: que se convierte en el parte central de la vida de los colaboradores al invertir tiempo, dedicación y energía en él. El trabajo, en este sentido, da satisfacción y sentido a la vida laboral, contribuyendo esto al bienestar de la persona en la organización y en otros espacios en donde se desenvuelve.

ii) El compromiso organizacional: está referido al nivel de compromiso y lealtad de los colaboradores, originando la identificación y participación activa de éstos en la

⁷ Otros autores con similar definición son: Porter 1962, Schneider y Snyder 1975, Harpaz, 1983, Griffin y Bateman 1986, Bravo, Piero y Rodríguez 1996, entre otros.

⁸ Al respecto, Robbins (2009) señala que las actitudes tiene tres componentes. “i) El primero es el componente cognitivo, relacionado a la descripción o creencia de cómo son las cosas. ii) el segundo componente es el afectivo, vinculado a lo afectivo, emocional o sentimental de una actitud. iii) y el ultimo componente es del comportamiento, referido a la intención de comportarse de cierta manera sobre alguien o algo” (P.75)

organización, así como contribuir a la mejora continua de su empresa. Es necesario precisar que las corrientes teóricas señalan que el mayor nivel de compromiso con la organización lo tienen los empleados con mayor permanencia y antiguos en las organizaciones, así como los que tienen más éxito profesional y los que manejan grupos de trabajadores comprometidos. Estas actitudes positivas van a determinar comportamientos frente a organización, tales como: la asistencia y puntualidad a la jornada laboral, conocimiento e involucramiento en las políticas de la empresa, entre otros.

iii) El estado de ánimo en el trabajo: referido a los sentimientos que poseen los colaboradores en su trabajo, los cuales se caracterizan por ser dinámicos, con un estado de ánimo positivo que muestra alegría, entusiasmo, proactividad e innovación en las tareas encomendadas.

3.2.2 Teorías sobre satisfacción laboral

Como lo mencionamos anteriormente, la satisfacción laboral que percibe un colaborador en una organización estará determinada por factores que harán de la experiencia positiva o negativa, y frente a esta experiencia el trabajador ejercerá actitudes frente al trabajo.

3.2.2.1 Teoría de Higiene – Motivacional – Factores para la SL.

Los diversos factores para lograr la satisfacción laboral en una organización pueden ser de origen interno o externo. Así lo señala, Herzberg (1959) en la Teoría de Higiene – Motivacional, quien postuló la existencia de factores intrínsecos e extrínsecos. Al respecto, el autor caracteriza:

- a. Factores intrínsecos: también llamado factores motivadores y se encuentran relacionados a aspectos motivacionales como el reconocimiento del logro obtenido por parte de los jefes superiores o inmediatos y de los compañeros, de la realización del trabajo realizado y promoción de la empresa, entre otros. De acuerdo al autor, estos aspectos pueden lograr alcanzar la satisfacción de los trabajadores.

Se pueden señalar otros factores intrínsecos en la organización, tales como:

- Libertad para elegir un propio método de trabajo
 - Reconocimiento que se obtiene por el trabajo.
 - Responsabilidad que se asigna.
 - La posibilidad de utilizar las capacidades
 - La posibilidad de promocionar
 - La atención que se presta a las sugerencias que realiza.
 - La variedad de tareas que realiza en el trabajo.
- b. Factores extrínsecos: también llamados higiénicos y están relacionados a las condiciones generales de trabajo, tales como; el sueldo, entorno físico, la política de recursos humanos de una organización, la seguridad que brinda la empresa, entre otros. Según el autor, estos factores solo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla, más no pueden motivar la satisfacción laboral. Otros factores son:
- La estabilidad en el empleo.
 - El horario de trabajo.
 - El modo en que la empresa está gestionada.
 - Las condiciones físicas del trabajo.
 - Los compañeros de trabajo.
 - El jefe superior inmediato.
 - El salario
 - Las relaciones entre dirección y trabajadores de la empresa.

3.2.2.2 Teoría del ajuste en el trabajo.

La teoría del ajuste en el trabajo, conocida por sus siglas en inglés TWA (Theory of Work Adjustment) ha sido ampliamente desarrollada por Dawis y Lofquist (1992) para explicar la satisfacción laboral; siendo su principal tesis: “cada individuo busca lograr y mantener correspondencia con el medio ambiente”.

En efecto, la teoría reconoce por un lado, las necesidades y habilidades de los trabajadores, y por otro, los requisitos de la capacidad y reforzadores generados por el ambiente de trabajo. Además, la teoría concluye que en la medida en que las necesidades de los trabajadores se cumplan en su totalidad por el ambiente u organización, los trabajadores estarán satisfechos.

Asimismo, la teoría señala que en la medida que se relacionen las habilidades que poseen las personas con las funciones asignadas en la organización, esto conllevará a percibir actitudes satisfactorias para el buen trabajo. De la misma forma señala que los refuerzos o premios brindados a los colaboradores de una organización, facilitan la satisfacción laboral.

En conclusión, la teoría señala que la satisfacción del colaborador no se logra únicamente con cubrir sus necesidades, sino también, en la medida en como el ambiente laboral responde a las necesidades y valores de los trabajadores.

3.2.2.3 Teoría de la discrepancia

Esta teoría fue ampliamente desarrollada por Locke (1969) y sostiene que la satisfacción laboral es resultado de la existencia de una relación entre las necesidades individuales de los colaboradores, y los valores que pueden ser alcanzados en la esfera organizacional.

Asimismo, el hecho que un colaborador se encuentre insatisfecho en el ámbito laboral, será resultante de la valoración del trabajo como un evento frustrante que no cubre con sus expectativas y valores. Por tanto, la satisfacción o insatisfacción laboral serán producto de una evaluación que realice el colaborador al revisar y verificar sus valores con lo que le ofrece su trabajo.

3.2.2.4 Teoría de la satisfacción por facetas

Esta teoría ha sido desarrollada por múltiples autores, uno de ellos fue Lawler (1973) quien consideró que la satisfacción es resultante del grado de discrepancia entre lo que el colaborador piensa que debe recibir y lo que realmente recibe. Sin duda, esta teoría implica procesos complejos de evaluación de los trabajadores, a nivel intrapersonal e interpersonal.

La cantidad que debería recibir, también denominado QDR, “será resultado de la percepción de la contribución individual, percepción de contribuciones resultado de la valoración de sus colegas y características del trabajo, por ejemplo: las competencias, la experiencia, el esfuerzo, la formación, la edad y la antigüedad en la organización” (Cavalcante, 2004: p.113)

Así también, la percepción de la cantidad recibida (QER) será proveniente de la percepción de los resultados de los compañeros y de los resultados recibidos por el colaborador.

3.2.3 Determinantes de la satisfacción laboral

Luego de revisar las concepciones y principales teorías emergentes sobre la satisfacción laboral, es necesario mencionar los determinantes o factores que van a incidir en nuestro objeto de estudio. Entre ellos se puede señalar:

3.2.3.1 La función del colaborador como reto del trabajo

Esta variable se refiere a la asignación de tareas y funciones que desempeña el colaborador en una organización. Al respecto, Herzberg (1968) señala que: “la minimización de la monotonía en el desempeño de la función” tiene una implicancia importante en el grado de satisfacción en el trabajo. De manera complementaria, Hackman y Oldham (1980) consideran cinco dimensiones al respecto: “la autonomía, la variedad, la identidad, el feedback y el significado de la tarea”.

Por consecuencia, a medida que el colaborador se encuentre motivado por las funciones asignadas, éste se sentirá más satisfecho por las labores desempeñadas.

De manera complementaria, Robbins y Jodge (2009) señala que es fundamental la naturaleza del trabajo para lograr la satisfacción del colaborador, caracterizada por lo siguiente:

- Aplicación de habilidades de los colaboradores: lo que implica que el puesto de trabajo corresponde a su perfil y así le permitirá desplegar sus potencialidades y habilidades para desempeñar sus funciones.
- Significación de la tarea encomendada: referida al grado de importancia que tiene la función asignada en la vida de las personas.
- Autonomía: expresado en el grado de libertad, independencia y discreción que tiene el colaborar a partir del puesto que ocupa en la organización. Este valor le da mayor confianza, autodeterminación y valoración, aspectos que favorecen la satisfacción laboral.
- Retroalimentación: referido a la información que obtenga el colaborador sobre su desempeño y efectividad de su actuación en la organización.

3.2.3.2 La participación y la satisfacción laboral.

Un factor fundamental en el ámbito laboral y que permite involucrar al colaborador es la participación en la toma de decisiones de la organización, lo cual generará mayor satisfacción laboral. Esto se corrobora en las siguientes citas:

“Aluito y Achito, 1974; Schuller 1977, presentan resultados consistentes y concluyen que la participación y la satisfacción laboral están positiva y significativamente relacionadas, en la medida que, el aumento de la gestión participativa en el proceso de decisión por parte de cada uno de los trabajadores o grupos de trabajadores resulta un aumento de satisfacción” (Cavalcante, 2004: p124)

“Griffin y Bateman (1986:104) afirman que cuanto mayor es la congruencia entre la participación deseada y la percepción de participación efectiva, mayor es la satisfacción” (op. cit. p124)

De acuerdo a las premisas que el autor menciona, se puede concluir que los colaboradores que participan, se sienten escuchados y considerados en los asuntos que les conciernen por la gestión administrativa de la organización o empresa. Asimismo, el nivel de participación que ejercen es representado como un aumento de control sobre las condiciones en las que trabajan, por tanto, alcanzan una mayor satisfacción laboral. En el caso concreto de las empresas, las áreas de recursos humanos y responsabilidad social convocan a los trabajadores para consultar sobre actividades importantes a celebrar, horarios y jornadas laborales, alimentación, entre otros. Así también, se constata en los diversos estudios que la participación es restringida solo a estos aspectos cotidianos.

3.2.3.3 Los salarios y sistemas de recompensas justas.

El sistema de recompensas justas no solo involucra el salario del colaborador, sino también otros aspectos, como la capacidad de ascenso o promoción que se tiene en la organización.

Ciertamente, el salario en toda actividad laboral es fundamental pues permite cubrir las necesidades básicas de las personas para su sobrevivencia de las familias. En efecto, desde el punto de vista económico, el salario posee un valor económico para la compra de bienes y servicios, y es considerado como

un medio de intercambio para la adquisición de recursos. Asimismo, el dinero es considerado como un medio de intercambio social y de reconocimiento del trabajo que realizan los colaboradores.

La satisfacción respecto al salario recibido, representado en honorarios, incentivos, gratificaciones compensa, de cierta manera, el desempeño realizado por los colaboradores. Es fundamental recoger las percepciones que tienen los trabajadores de la organización sobre el reconocimiento a su fuerza de trabajo productiva, al obtener un salario justo y digno, ellos se sentirán más satisfechos.

De otro lado, se puede señalar que existen dos tipos de recompensas que guardan relación con la satisfacción laboral, que son las extrínsecas y las intrínsecas. Las primeras, se refieren a las políticas de recompensas que tiene una organización, principalmente para lograr el reconocimiento del buen desempeño laboral o el esfuerzo realizado para alcanzar metas; estas acciones son reconocidas por los empleadores y pueden determinar aumentos de salarios, bonos de reconocimientos, acceso a las políticas de promoción y ascenso, reconocimiento verbal de los jefes inmediatos a los empleados, entre otros. Desde esta perspectiva, los procedimientos de promoción y ascenso deben ser claros, sin ambigüedades que permitan la posibilidad de crecimiento personal y profesional de los trabajadores. El segundo tipo de recompensas, son las intrínsecas y se refieren a los sentimientos que experimenta el colaborador internamente, mediante sentimientos de competencia, orgullo por la labor realizada o por las habilidades desarrolladas, entre otros.

Asimismo, se considera relevante que la administración de la organización establezca mecanismos para tener un sistema de recompensas que sea percibido como justo y equitativo. Al respecto Robbins y Jodge (2009) señala que en el ámbito laboral se generan comparaciones sociales, que realizan los empleados con sus pares, por tanto, influyen en la percepción de justicia que tendrán. Por ello, es fundamental que se recojan las demandas y necesidades de los trabajadores.

Lo señalado se sustenta en estudios realizados, uno de ellos trata sobre la *Teoría de la Equidad* de Adams (Cavalcante, 2004), que sostiene que “las recompensas y los sueldos son factores determinantes en la satisfacción en el trabajo”. Además, esta teoría reconoce al dinero como la recompensa más

reconocida en el proceso laboral y afirma la relación entre la satisfacción y las recompensas:

“Si las recompensas son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño...por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiene a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajo un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento” (p126)

A partir de los enunciados citados, podríamos reflexionar sobre los niveles de satisfacción de los empleados de una organización si perciben sueldos diferenciados y trabajan en condiciones diferentes, como es el caso de las empresas agroindustriales. En efecto, si comparamos al responsable de área y supervisores, con los obreros, la discrepancia en términos de salario es evidente, lo cual podría generar un nivel de insatisfacción.

3.2.3.4 Condiciones ambientales

En todo contexto laboral existe una serie de factores que brindan seguridad o ponen en riesgo la integridad física y mental de los colaboradores, más aún, cuando se trata de actividades de producción.

Cortés (2007) define el riesgo como una “proximidad de un daño o como la probabilidad de que ante un determinado peligro se produzca un cierto daño” (p.28). Asimismo, desarrolla algunos factores del riesgo laboral, tales como: las condiciones de seguridad, condiciones medioambientales, factores derivados de las características y de la organización de la actividad realizada.

En efecto, en algunas modalidades de trabajo, los riesgos son inherentes a la actividad a realizar. En cuanto a las condiciones medioambientales, se refiere al ambiente adecuado para la actividad productiva, tales como: la temperatura, el ruido, la iluminación adecuada, entre otros. Estos factores son de importancia cuando los colaboradores realizan las actividades laborales, puesto que, la cantidad de iluminación artificial o natural puede afectar la vista y los nervios de las personas, por el contrario, la poca iluminación para actividades que involucren una tarea visual, también serán perjudiciales para

la salud del empleado. Asimismo, el ruido generado por máquinas o artefactos puede afectar la audición, por ello, es necesario revisar la intensidad y frecuencia del sonido.

Respecto a las condiciones de seguridad, también están relacionadas a las actividades a realizar y los insumos necesarios para evitar los riesgos y peligros. En este sentido, el empleado podrá acceder a indumentaria adecuada de acuerdo al tipo de trabajo.

3.2.3.5 Liderazgo y personalidad

En los últimos años, se enfatiza el rol que tienen los gerentes en una organización, pues se asume que éste es el encargo de dirigir y gestionar dicha empresa, siendo el responsable de su éxito o fracaso. Sin embargo, numerosos estudios señalan que no solo hace falta un líder, sino que el liderazgo debe ser múltiple en todos los niveles de la organización para, de esta manera, alcanzar los objetivos planteados.

En efecto, el liderazgo constituye una preocupación en el mundo organizacional, y está referida a la habilidad para tratar con el cambio. Robbins y Jodge (2009) lo define como:

“La aptitud para influir en un grupo hacia el logro de una visión o el establecimiento de metas. La fuente de esta influencia puede ser formal, como aquella que da la posición de una jerarquía directiva en una organización. Debido a que los puestos directivos vienen acompañamiento de cierto grado de autoridad formalmente asignada, una persona asume un rol de liderazgo solo debido a la posición que tiene en la organización. Sin embargo, no todos los líderes son directivos, ni tampoco para ese efecto, todos los directivos son líderes” (p.385 - 386)

A partir de lo mencionado, se concluye que los líderes se desarrollan al interior de un grupo, y pueden ser jefes o tener otra función en la organización. En este sentido, la capacidad de liderazgo promoverá una gestión adecuada basada en la satisfacción de las necesidades de los trabajadores.

De manera complementaria, otros estudios establecen una correlación entre la personalidad del individuo y la satisfacción personal. (Vroom, 1964, Schneider y Dachler, 1978) De acuerdo a este planteamiento, las disposiciones afectivas, emocionales, y los rasgos de las personalidades de los trabajadores son determinantes de la satisfacción laboral. Así lo sustenten Clark y Watson:

“La afectividad negativa tiene un efecto negativo sobre la satisfacción laboral; la probabilidad de la aparición de manifestaciones de estrés y de insatisfacción es mayor en los individuos con alta afectividad negativa que en los individuos con baja afectividad negativa” (Cavalcante, 2004, p.129)

3.2.3.6 Otras variables determinantes

En relación a otras variables que pueden determinar la satisfacción laboral se encuentran los factores sociodemográficos, tales como:

- El género: según estudios realizados parece no diferir mucho entre la satisfacción laboral de hombres y mujeres, sin embargo, se evidencia en la literatura bibliográfica que las mujeres en el mundo laboral tienen condiciones menos favorables, tales como un salario inferior, menos oportunidades para ascender, entre otras. Estas condiciones laborales del mundo moderno colocan a la mujer en un sistema laboral con inequidades.

En cuanto a la productividad del trabajo, Robbins y Jodge (2009) señala que no existe diferencias significativas entre hombres y mujeres, ya que cada uno posee características propias del género, tales como: resolución de problemas, aptitudes analíticas, orientación a la competencia, motivación al trabajo y al aprendizaje, entre otros; factores que influyen en su desempeño laboral.

- La edad; en el mundo laboral se establece relación entre la edad del colaborador y su desempeño, hecho que ha sido estudiado ampliamente. En efecto, Robbins y Jodge (2009) señala que existen algunas creencias sobre esta relación; la primera se refiere a la disminución del desempeño con el avance de la edad, la segunda es que la fuerza de trabajo está

envejeciendo; y la tercera, se refiere a las leyes que reglamentan el retiro obligatorio. Asimismo relaciona el desempeño de los trabajadores mayores con los valores éticos, compromiso con la calidad, menor tasa de ausentismo, más estabilidad pero también, con poca flexibilidad y resistencia al cambio. En cambio la población más joven sería más flexible y se adaptarían a los cambios tecnológicos pero tendrían mayor tasa de ausentismo y rotación, ya que los jóvenes poseen más oportunidades laborales que los mayores.

Asimismo, el autor señala que diversos estudios han demostrado que existe una asociación positiva entre la satisfacción laboral y edad del colaborador, al menos hasta los 60 años. Es necesario precisar, que existe una diferenciación en la última premisa, puesto que, serían los colaboradores profesionales quienes se sentirían más satisfechos conforme envejecen, mientras que los no profesionales, se sentirían menos satisfechos conforme pasan los años.

- El estado civil: en cuanto al nivel de satisfacción laboral, se destaca en diversas investigaciones, que los colaboradores casados tienen una tendencia hacia el bienestar de la vida en general, y por lo tanto, de la vida laboral, así lo sustentan, Diener & Suh (1997).
- Formación profesional: el contar con un nivel de educación superior brinda al colaborador una mejor disposición al trabajo, contando con facilidad de adaptación a los cambios, iniciativa y creatividad. Entonces, en la medida en que las funciones asignadas al colaborador, respondan a su perfil y sus aspiraciones profesionales, más satisfacción laboral tendrá.

3.2.4 Resultantes de la satisfacción laboral

Como es evidente, la percepción que tiene un trabajador sobre la satisfacción laboral en una organización, implicará una variedad de consecuencias para la persona y su desempeño en la organización, su vida familiar y en comunidad. Es decir, cuando una persona se siente satisfecha laboralmente, tiene actitudes más positivas en el entorno laboral, mejor salud física y mental, lo cual se refleja en actitudes, comportamientos, sentimientos y buen estado de ánimo respecto a la actividad realizada. Por lo contrario, cuando una persona se encuentra insatisfecha laboralmente puede afectar la organización con comportamientos inadecuados que afectan el buen clima laboral. Algunas consecuencias que se recogen a partir de la revisión bibliográfica son:

- ✓ Mermada salud mental, llegando a producir estrés, ansiedad y depresión en los colaboradores.
- ✓ Desmotivación de los trabajadores respecto al trabajo realizado, representado como la falta de interés que puede producir el incumplimiento de las funciones asignadas.
- ✓ Afectación del rendimiento de los trabajadores, en relación a su concentración y creatividad, por tanto, una baja productividad.
- ✓ Cuando el entorno físico es inadecuado y existen condiciones desfavorables como ruidos, ambientes insalubres o mal ventilados, muy fríos o calurosos, entre otros, pueden provocar ausentismo laboral, inhibición, resistencia al cambio, dificultad para trabajar en grupo, etc.

3.2.4.1 Niveles de productividad

Esta resultante de la satisfacción laboral será desarrollada con mayor profundidad más adelante. Para su desarrollo se tendrá en consideración, la premisa que la satisfacción laboral contribuye significativamente a la productividad.

3.2.4.2 Ausentismo laboral.

Se considera que el ausentismo laboral de los colaboradores de una organización es motivado, en algunos casos, por la falta de satisfacción que se tiene del trabajo realizado. El ausentismo puede definirse como “la inasistencia frecuente al trabajo” (Robbins y Jodge, 2009:62) el cual ocasiona interrupciones y costos para las organizaciones⁹.

En efecto, en el mundo laboral, una causa frecuente de ausentismo son las enfermedades, pero en ocasiones es motivado por la insatisfacción con las condiciones de trabajo. Asimismo, esta insatisfacción puede reflejarse en las tardanzas, faltas, permisos constantes, retrasos en las labores asignadas y otros, provocando una baja productividad puesto que el flujo de trabajo se interrumpe, dando como resultado la reducción de la calidad de los productos.

⁹ El autor menciona que el ausentismo genera costos elevados, como ejemplo, una encuesta reveló que en los Estados Unidos las ausencias o faltas representaban \$789 por trabajador, monto que no incluía la productividad perdida y costos por pago de tiempo extra para cubrir las ausencias. Mientras que en el Reino Unido, los costos ascienden a \$694.

Esta situación puede provocar conflictos con los jefes inmediatos y los compañeros de trabajo, debido a la recarga de trabajo que representaría para un grupo.

3.2.4.3 La rotación laboral

La rotación es el retiro permanente de una organización (Robbins y Jodge, 2009) el cual puede ser voluntario e involuntario. Esta acción conlleva a las organizaciones a interrumpir la producción y reemplazar a los trabajadores preparados con experiencia para ocupar los puestos.

Ahora bien, en el mundo económico actual todas las organizaciones tienen distintos niveles de rotación laboral, dependiendo del tipo de organización. Los factores como las expectativas y oportunidades laborales, las condiciones y escalas salariales de trabajo que ofrece el mercado, y motivaciones personales, son aspectos fundamentales que toman en cuenta los colaboradores para abandonar el trabajo en el que se desempeñan.

En este mismo sentido, la relación entre el desempeño y la rotación parece no ser tan importante cuando nos referimos a los profesionales que tienen un desempeño superior, ya que la empresa establece recompensas (reconocimientos verbales, oportunidades de ascensos, incrementos de sueldos y bonos) para ellos, y así evitar su fuga. Sucede todo lo contrario cuando el desempeño del trabajador es ínfimo, pues la organización no tomará medidas para conservarlos en sus puestos de trabajo, y más bien, se ejercerán presiones y constreñimientos en las labores que desempeñan.

Diversos estudios establecen una relación entre edad y rotación, señalando que cuando más viejo se hace un trabajador en una organización, es menos probable que abandone el puesto de trabajo. Situación que se explica porque en el mundo laboral las personas mayores tienen menos posibilidades de acceder a oportunidades laborales, por tanto, su renuncia es poco probable en comparación a los trabajadores más jóvenes, quienes tienen alta rotación.

De manera complementaria, al analizar la relación que existe entre la rotación y la permanencia en el puesto de trabajo o antigüedad, se establece que una

relación positiva, puesto que “entre más tiempo lleve una persona en cierto trabajo, menos probable es que renuncie” (Robbins y Jodge, 2009)

3.3 LA PRODUCTIVIDAD

En los últimos años, las ciencias económicas han realizado el estudio y análisis de esta categoría para intentar definirla, sin embargo, también se cuenta con diversas definiciones.

En general, la productividad se refiere a la relación que existe entre la producción obtenida de una actividad productiva o de servicios y sus recursos usados para ello. En otras palabras, la productividad será el uso eficiente de materiales de producción, tierra, capital, recurso humano, energía, entre otros, para la producción. De la misma forma lo corrobora Chiavenato (2000), quien define la productividad como:

“Es un efecto (no una causa) de la administración de varios recursos. La productividad es una relación medible entre el producto obtenido (resultado o salida) y los recursos empleados en la producción”¹⁰

Como éstas se han realizado intentos por definirla, llegando al consenso de que la productividad es la razón aritmética del producto e insumo (Koontz y Wehrich, 2004 y Robbins (2004)

La representación más conocida y general de la productividad es de la siguiente manera:

$$\frac{\text{Producto}}{\text{Insumo}} = \text{Productividad}$$

En términos económicos, la productividad es la relación entre la producción y los medios necesarios para su realización en toda organización. Es necesario realizar la precisión que la productividad del trabajo es la relación entre la cantidad o el valor agregado de la producción y el número de horas necesarias para su producción. En este proceso, existe una dependencia de la capacidad de los trabajadores para producir una cantidad determinada en un tiempo estimado, según las normas y reglas de calidad de la organización.

¹⁰ En: Chiang y Ojeda (2011) Estudio de relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias.

Por su parte, Prokopenko (1989) considera que las organizaciones que alcanzan alta productividad pueden satisfacer los criterios de eficiencia, eficacia, logro de objetivos y comparabilidad a los largo del tiempo. Así también lo sustenta Robbins y Jodge (2009):

“Una organización es productiva si alcanza sus metas y si hace esto transfiriendo insumos al producto al costo más bajo. Como tal, la productividad implica una preocupación tanto por la eficacia como por la eficiencia” (p. 27)

3.3.1 Importancia de la productividad

En la vida cotidiana, toda actividad que realizamos de manera productiva es beneficiosa para las personas, grupos y/o comunidades. Lo mismo sucede en el ámbito económico, en donde la productividad es un indicador del logro y de bienestar organizacional, y allí radica su importancia.

En este sentido, Prokopenko (1989) señala que:

“El mejoramiento de la productividad produce aumentos directos de los niveles de vida cuando la distribución de los beneficios de la productividad se efectúa conforme a la contribución. En la actualidad, no sería erróneo indicar que la productividad es la única fuente mundial importante de un crecimiento económico, un progreso social y un mejor nivel de vida reales” (p-6)

Relacionamos lo mencionado por el autor con las actividades laborales en las empresas, y en efecto, a mejor productividad de trabajo, mejores ventas que serán distribuidos en los salarios, mejora de condiciones laborales, de infraestructura, entre otros.

Asimismo, el autor señala que los cambios que se produzcan a nivel de la productividad en general, influenciarían en los fenómenos y procesos socioeconómicos, provocando un alto crecimiento económico, mejora de los niveles de vida, entre otros, y lo más importante, la productividad será un indicador del óptimo uso de los recursos. De manera específica, en una empresa, la productividad permitirá aumentar la rentabilidad y crecer, aumentando las posibilidades de mejorar el sistema de remuneraciones, condiciones laborales,

entre otros. Por lo contrario, la baja productividad generará inflación, escaso crecimiento económico y desempleo.

3.3.2 Factores que influyen en la productividad

Todo proceso de producción del sistema económico social tiene cierta complejidad, ya que existen múltiples factores que pueden influencia de manera positiva o negativa en la consecución de los objetivos o metas planteadas. Ahora bien, alcanzar la productividad deseada implicará revisar y analizar aquellos factores que determinan el sistema de producción.

De acuerdo a las teorías revisadas, los factores se pueden dividirse¹¹ en:

3.3.2.1 Factores internos

Estos factores serán aquellos que se pueden manejar o controlar por los gestores de la organización, tales como:

- **Producto:** referido a la calidad del producto que se ofrece, el cual deberá perfeccionarse para mejorar o realizarse bajo las normas y procedimientos establecidos y así mejorar productividad.
- **El equipo e insumos:** referidos al espacio físico en donde se realiza la producción. Para fines de la mejora de la productividad, éstos deben tener buen mantenimiento, y estar en óptimas condiciones para su adecuado uso.
- **Equipo humano o trabajadores,** considerado como el principal recurso de una organización y central elemento para la mejora de la productividad. Según Prokopenko (1989) todos los trabajadores, sin importar su cargo, poseen funciones asignadas con dos aspectos, la dedicación y la eficacia.

“La dedicación es la medida en que una persona se consagra a su trabajo. Las personas difieren no solo de su capacidad, sino también en su voluntad de trabajar. Esto se explica por medio de

¹¹ Los factores de productividad se dividen en dos categorías, según el planteamiento de Mukherjee y Singh. Los factores externos que son aquellos no controlables y los internos, que son manejables por la organización.

una ley del comportamiento: la motivación disminuye si se satisface o si queda bloqueada su satisfacción” (p.13)

En este sentido, es importante que las organizaciones estimulen la motivación de sus trabajadores, y así mejorar la productividad de éstos. Las formas de mantener la motivación de los trabajadores pueden realizarse por medio de incentivos, no solo económicos, sino también, expresiones de reconocimiento, participación, posibilidades de aprendizaje y ascensos, valoración del trabajo realizado, entre otros.

Otro factor señalado en las funciones asignadas a los trabajadores, es la eficacia:

“La eficacia es la medida en que la aplicación del esfuerzo humano produce los resultados deseados en cantidad y calidad”
(p.14)

En efecto, la eficacia juega un papel fundamental en el proceso productivo de los trabajadores y estará relacionado con las capacidades, los conocimientos, la experticia, las técnicas, actitudes y aptitudes que éstos tengan. Es importante en toda empresa u organización, identificar y analizar las capacidades de sus trabajadores y es posible, mejorar el perfeccionamiento profesional para la mejora de la productividad.

- Organización y políticas internas: éstas son el núcleo de las organizaciones puesto que, determinarán su espíritu, su forma de hacer las cosas. Para la mejora de la productividad, es necesario que las organizaciones sean flexibles y dinámicas ante los vertiginosos cambios de orden económico y social. Asimismo, debe estar orientada a alcanzar los objetivos propuestos, valorando el recurso humano con el que se cuenta. Finalmente, debe ser capaz de transmitir a sus trabajadores la misión de la organización, y de esta manera, ser alcanzado de manera conjunta, involucrando a todos los miembros de la organización.

3.3.2.2 Factores externos

Estos factores serán aquellos que no se pueden controlar, es decir, que quedan fuera del control de los gestores de la organización, tales como:

- Los ajustes estructurales; referidos a los cambios producidos a nivel nacional que influyen en las organizaciones u empresas. Este componente está relacionado a las políticas nacionales y se da en doble sentido, puesto que la productividad también influye en los cambios estructurales de un país.
- Cambios socioeconómicos, referido a las política laborales, de innovación y tecnología, de comercio que afectan la dinámica de una organización, e influyen en su productividad de manera positiva o negativa. En cuanto a los factores sociales, se dan cambios por ejemplo, de la fuga de la mano de obra, participación de las mujeres en las actividades laborales, la edad de jubilación, el nivel de preparación o educativo, los valores culturales y tradiciones, entre otros.
- Recursos naturales: referidos a la mano de obra, la energía o materias primas y la tierra, también tendrán implicancia en la mejora de la productividad. En efecto, la mano de obra constituye un factor fundamental, en la medida en que cuente con un nivel educativo adecuado, formación y preparación técnica profesional, así como las motivaciones y su actitud positiva frente a las tareas asignadas. Respecto a la tierra, es importante cuidar este recurso en la medida en que la sobreexplotación puede perjudicar los niveles de productividad, así como los recursos de agua y energía.

3.3.3 Indicadores de la productividad

3.3.3.1 Eficiencia

La eficiencia como toda categoría económica y social tiene múltiples definiciones que ha sido objeto de estudio de muchos autores, pero en términos generales se puede entender como la manera de relacionar el producto versus los recursos empleados para su producción. Así lo corroboran los siguientes autores¹²:

¹² Las definiciones recogidas en: <https://es.scribd.com/document/302938238/Definicion-de-Eficiencia-Segun-Autores>, consultado el 10 de julio de 2017.

“Se refiere a la utilización correcta de los recursos disponibles (que serían los medios de producción) para la producción de un bien o servicio” (Chiavenato)

“Es el logro de las metas con la menor cantidad de recursos” (Koontz y Weihrich)

“Consiste en obtener los mayores resultados con la mínima inversión” (Robbins y Coulter)

“Operar de modo que los recursos sean utilizados de forma adecuada” (Da Silva)

Los diferentes autores relacionan la definición de eficiencia con los recursos empleados, por tanto, la eficiencia estará enfocada principalmente en los medios para alcanzar la producción esperada, y por ende, con la productividad que se alcance.

En este sentido, es necesario precisar que la productividad no significa solamente la eficiencia del trabajo sino que implica otras variables, por ello, es un error confundir ambos términos.

3.3.3.2 Eficacia

Este término está relacionado a la forma en cómo se hacen las cosas, enfatizando hacer las cosas correctas para alcanzar los objetivos establecidos. Por tanto, esta definición también está estrechamente vinculada con la productividad, en tanto que la eficacia del trabajo realizado permitirá alcanzar las metas propuestas por una organización.

Para alcanzar la eficacia las organizaciones establecen normas, procedimientos y estrategias para maximizar los recursos y esfuerzos orientados a cumplimiento del interés de la empresa.

Desde este punto de vista, es necesario mencionar la idea que desarrolla Robbins y Judge (2009) al referirse a la eficacia personal:

“la eficacia personal se refiere a la convicción que tiene un individuo de que es capaz de llevar a cabo una tarea. Entre mayor sea la eficacia

personal, más confianza se tiene en la propia capacidad para tener éxito en una tarea” (p.188)

Resulta interesante definición aplicada a la persona o trabajador, que va más allá de la mera producción de bienes o servicios de manera eficaz, sino que busca resaltar los aspectos personales, cognitivos de los trabajadores para la contribución a la productividad de una organización.

De otro lado, se recoge los postulados de Chiavenato (1999) para diferencias ambas categorías:

- La eficiencia pone énfasis en los medios, en cumplir las tareas y obligaciones, y la eficacia busca obtener resultados.
- La eficiencia es resolver problemas, mientras la eficacia va orientada a lograr los objetivos planteados.
- La eficiencia enfatiza cuidar los recursos disponibles, mientras que la eficacia, utiliza los recursos de manera óptima.
- La eficiencia busca conservar las máquinas e insumos, mientras que la eficacia, solo usa las máquinas disponibles.

3.4 LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD

El estudio de la relación de ambos términos ha sido objeto de estudio y de debates desarrollado por muchos autores, pues constituye un tema de suma importancia para las organizaciones en general.

A partir de la revisión de la literatura, se puede apreciar que aún existen interrogantes sobre los factores determinantes de esta relación. Es a partir de los años cincuenta que se inicia con los estudios para establecer el tipo de relación entre ambas categorías, obteniendo como resultado que, existe una relación en vista que un colaborador satisfecho es un trabajador productivo. A pesar de estas investigaciones, en los años noventa, se llevaron a cabo otros estudios que discrepan con las primeras conclusiones, puesto que, afirman que la correlación entre ellas no es alta.

Algunos de los autores que plantearon la relación son¹³:

¹³ Teorías compiladas en: Chiang y Ojeda (2011) Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres.

“Encuentran una relación entre satisfacción laboral y rendimiento que está modulada por las habilidades de los trabajadores. De este modo, los individuos con altos niveles de satisfacción laboral y altos niveles de habilidades laborales relevantes tienen tasas de rendimiento significativamente superior que el resto de empleados” (Varca y James – Valutis, 1993)

“Parece rechazable la hipótesis según la cual la relación entre la satisfacción y rendimiento es mayor cuando se trata de sujetos con alta cualificación profesional y menor si se analiza en los niveles más bajo de cualificación. Los resultados apoyan la idea de que no existe una evidencia empírica de la relación. Únicamente cabría admitir una ligera correlación positiva, pero baja, entre estos constructos analizados” (V.H.Vroom, 1964)

Por su parte, Ostroff (1993) señala que si existe una relación entre la percepción de la satisfacción laboral y la productividad, y afirma que las organizaciones que tienen trabajadores más satisfechos, tiene más productividad, mientras que sucede todo lo contrario cuando las empresas tienen trabajadores más insatisfechos. Es necesario precisar que otros autores plantean similares afirmaciones, principalmente aquellos investigadores influenciados por el movimiento de las relaciones humanas.

CAPITULO IV

MÉTODOS Y

PROCEDIMIENTOS

4.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1.1 Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación empleó una metodología No experimental, básica o teórica. Según Hernández, Fernández y Baptista, (2006), afirma que la investigación es No experimental porque no hay manipulación deliberada de las variables; se busca solo observar los fenómenos en su situación actual para analizarlos y describir sus comportamientos. Asimismo este tipo de investigación permite organizar un conjunto de conocimientos teóricos que sirva como base a futuras aplicaciones

4.1.2 Diseño de investigación

Se utilizó el diseño No experimental, descriptivo correlacional, porque no se manipuló deliberadamente las variables, solo se buscó observar los fenómenos en su ambiente natural para luego analizarlos; y descriptivo correlacional ya que describen la relación o asociación entre dos variables de un mismo grupo de investigación.

4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACION

La población de estudio estuvo conformada por 150 trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chincha.

Tabla n°1
Población de Estudio

TRABAJADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA COMPLEJO AGROINDUSTRIAL BETA S.A. CHINCHA.	
Cargo	N°
Responsable de área	2
Supervisores	6
Auxiliares	12
Obreros	116
Practicantes	14
TOTAL	150

Fuente: Elaboración propia. CAP de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chincha.

Para la presente investigación se aplicó un muestreo probabilístico, la muestra está compuesta por 76 trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chíncha, que de manera libre y anónima responden a los instrumentos utilizados.

Tabla n°2
Población Muestra

TRABAJADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA COMPLEJO AGROINDUSTRIAL BETA S.A. CHINCHA.	
Cargo	N°
Responsable de área	1
Supervisores	3
Auxiliares	6
Obreros	60
Practicantes	6
TOTAL	76

Fuente: Elaboración propia. CAP de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chíncha.

4.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.3.1 Técnicas de investigación

Para fines de la investigación se realizó una sola técnica para recoger información, que fue la entrevista estructurada. Las entrevistas fueron direccionadas a la muestra constituida por 76 trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chíncha, con el fin de determinar el nivel de influencia de la variable satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores.

4.3.2 Instrumentos utilizados

- **ENCUESTA:**

Aplicada a los colaboradores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chíncha, para recoger datos que respalden la investigación, para ello se elaboró un conjunto de preguntas según las

variables. El fin fue de conocer el nivel de satisfacción de los trabajadores y se empleó como instrumento de medición la escala de actitudes:

NIVEL DE CLASIFICACIÓN

ALTO	3
MEDIO	2
BAJO	1

4.3.3 Técnicas de análisis e interpretación de datos

Para el análisis e interpretación de datos se utilizó la técnica matemática llamada estadística descriptiva, en ella se aplicó las medidas de tendencia central con cuadros de frecuencia y porcentajes. La información obtenida fue tabulada de forma manual y sistemática, luego se elaboraron los cuadros estadísticos con su respectiva interpretación, gráficos y leyendas. Valiéndonos de un software de aplicación llamado Microsoft Excel 2010 del paquete Office (Software de oficina).

CAPITULO V
CONTRASTACIÓN,
INTERPRETACIÓN Y
DISCUSIÓN DE
RESULTADOS

5.1 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

A partir de la información obtenida por el instrumento aplicado, se pueden presentar los siguientes resultados:

Tabla N° 3: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chincha 2017, en relación a, ¿me siento satisfecho en el puesto que me desempeño?

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SATISFECHO	64	84%
REGULAR	10	13%
INSATISFECHO	2	3%
TOTAL	76	100%

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Gráfico N° 1: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chincha 2017, en relación a, ¿me siento satisfecho en el puesto que me desempeño?



Interpretación:

De la tabla N° 3, se observa que 64 trabajadores que representan el 84% del total de la población muestra, se sienten satisfecho en sus puestos donde laboran. Asimismo 10 trabajadores que representan el 13 % del total, consideran que sienten una satisfacción regular en sus puestos de labores, y solo 2 trabajadores que representan el 3% se consideran insatisfechos en su lugar de trabajo.

En general, y de acuerdo a estos datos, se puede deducir que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A., Chincha, es alta.

Tabla N° 4: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chincha 2017, en relación a, ¿considero que mi trabajo es suficientemente reconocido?

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SATISFECHO	51	67%
REGULAR	23	30%
INSATISFECHO	2	3%
TOTAL	76	100%

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Gráfico N° 2: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chincha 2017, en relación a, ¿considero que mi trabajo es suficientemente reconocido?



Interpretación:

De la tabla N° 4, se observa que de 51 trabajadores que representan el 67% de esta investigación consideran que se siente satisfecho porque su labor es reconocida por la empresa, asimismo 23 trabajadores representan el 30 % consideran que regularmente la empresa reconoce su trabajo y solo 2 trabajadores que representan el 3% se consideran insatisfecho porque la empresa no reconoce su labor.

En general el nivel de satisfacción es alto en los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A., Chincha.

Tabla N° 5: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chincha 2017, en relación a, ¿son satisfactorios los ascensos y promociones?

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SATISFECHO	47	62%
REGULAR	28	37%
INSATISFECHO	1	1%
TOTAL	76	100%

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Gráfico N° 3: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chincha 2017, en relación a, ¿son satisfactorios los ascensos y promociones?



Interpretación:

En la tabla N° 5, se observa que 47 trabajadores representan el 62% consideran que están satisfecho con las escalas de ascensos y promociones que otorga la empresa. Asimismo 28 trabajadores, que representan el 37% del grupo consideran que están regularmente satisfechos con los ascensos y promociones que la empresa les concede. Por lo tanto el nivel de satisfacción es medio. Y solo 1 trabajador que representa el 1% de este grupo considera que se encuentran insatisfechos debido a que no está de acuerdo con los ascensos y promociones que le da la empresa.

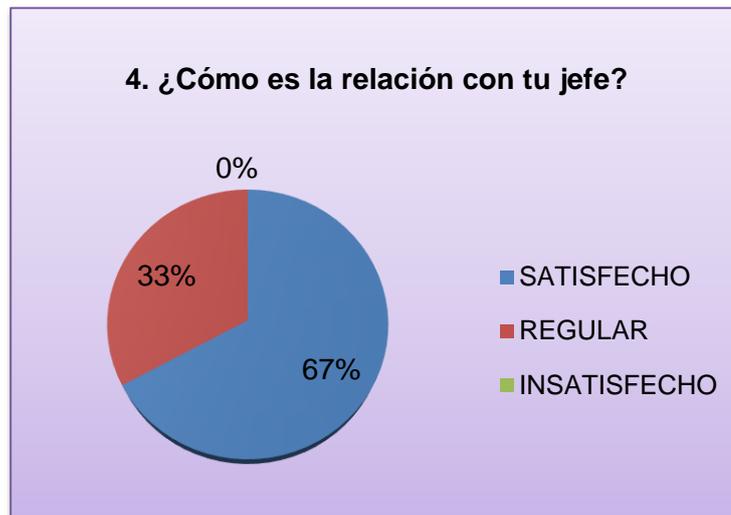
En general el nivel de satisfacción es alto en los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A., Chincha.

Tabla N° 6: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chincha 2017, en relación a, ¿cómo es la relación con tu jefe?

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SATISFECHO	51	67%
REGULAR	25	33%
INSATISFECHO	0	0
TOTAL	76	100%

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Gráfico N° 4: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chincha 2017, en relación a, ¿cómo es la relación con tu jefe?



Interpretación:

En la tabla N° 6, se observa que 51 trabajadores representan el 67% de este grupo consideran que la relación con su jefe es satisfactoria, los trabajadores sienten confianza con los mismos. Asimismo 25 trabajadores representan el 33% del grupo consideran que es regular la relación que existe entre su jefe y ellos.

En general el nivel de satisfacción es alto en los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A., Chincha.

Tabla N° 7: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chincha 2017, en relación a, ¿desarrollo mis competencias y habilidades en el trabajo que realizo?

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SATISFECHO	63	83%
REGULAR	11	14%
INSATISFECHO	2	3%
TOTAL	76	100%

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Gráfico N° 5: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chincha 2017, en relación a, ¿desarrollo mis competencias y habilidades en el trabajo que realizo?



Interpretación:

En la tabla N° 7, se observa que 63 trabajadores representan el 83% de este grupo consideran que están satisfecho porque la labor que se les encomendó les permite desarrollar sus competencias y habilidades. Asimismo 11 trabajadores que

representan el 14% del grupo consideran que están regularmente satisfechos porque la empresa no les permite hacer buen uso de sus competencias y habilidades en el puesto donde trabajan.

En contraste solo 2 trabajadores que representa el 3% de este grupo considera que se encuentran insatisfechos debido a que el trabajo que realizan no les permite hacer uso de sus competencias y habilidades.

En general el nivel de satisfacción es alto en los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A., Chincha.

Tabla N° 8: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chíncha 2017, en relación a, ¿me siento satisfecho con los beneficios que me brinda la empresa?

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SATISFECHO	55	73%
REGULAR	20	26%
INSATISFECHO	1	1%
TOTAL	76	100%

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta

Gráfico N° 6: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chíncha 2017, en relación a, ¿me siento satisfecho con los beneficios que me brinda la empresa?



Interpretación:

En la tabla N° 8, se observa que 55 trabajadores representan el 73% de este grupo, afirman estar satisfecho con los beneficios que le brinda la empresa. Asimismo 20 trabajadores representan el 26% del grupo, estos consideran que están regularmente satisfechos con los beneficios ofrecidos por la empresa.

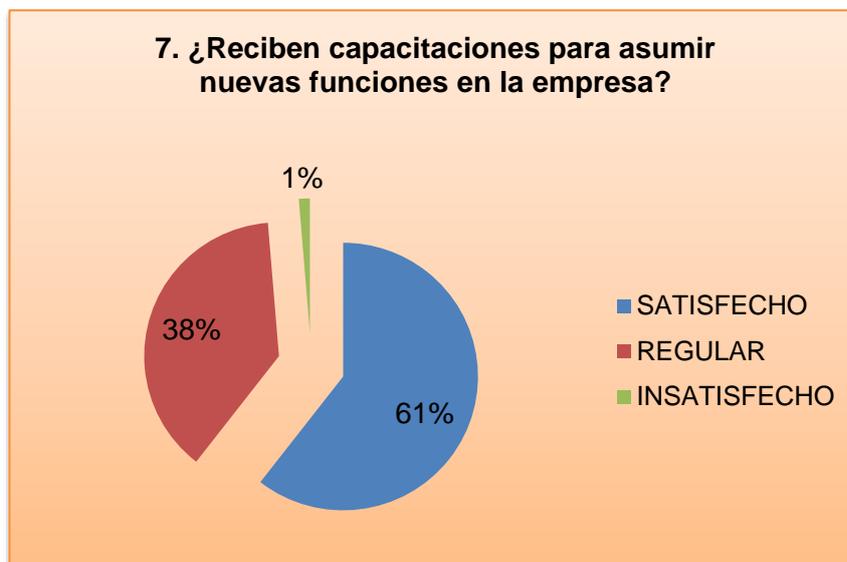
En contraste solo 1 trabajador que representa el 1% de este grupo considera que se encuentran insatisfechos debido a que la empresa no le ofrece beneficios. En general el nivel de satisfacción es alto en los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A., Chíncha.

Tabla N° 9: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chincha 2017, en relación a, ¿reciben capacitaciones para asumir nuevas funciones en la empresa?

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SATISFECHO	46	61%
REGULAR	29	38%
INSATISFECHO	1	1%
TOTAL	76	100%

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Gráfico N° 7: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chincha 2017, en relación a, ¿reciben capacitaciones para asumir nuevas funciones en la empresa?



Interpretación:

En la tabla N°9, se observa que 46 trabajadores representan el 61% de este grupo consideran que se siente satisfecho con las capacitaciones que le otorga la empresa para asumir nuevas funciones. Asimismo 29 trabajadores representan el 38% del grupo consideran que están regularmente satisfecho con las capacitaciones que reciben para asumir nuevas responsabilidades. En contraste solo 1 trabajador que

representa el 1% de este grupo considera que se encuentran insatisfechos debido a que la empresa no los prepara para asumir nuevas funciones.

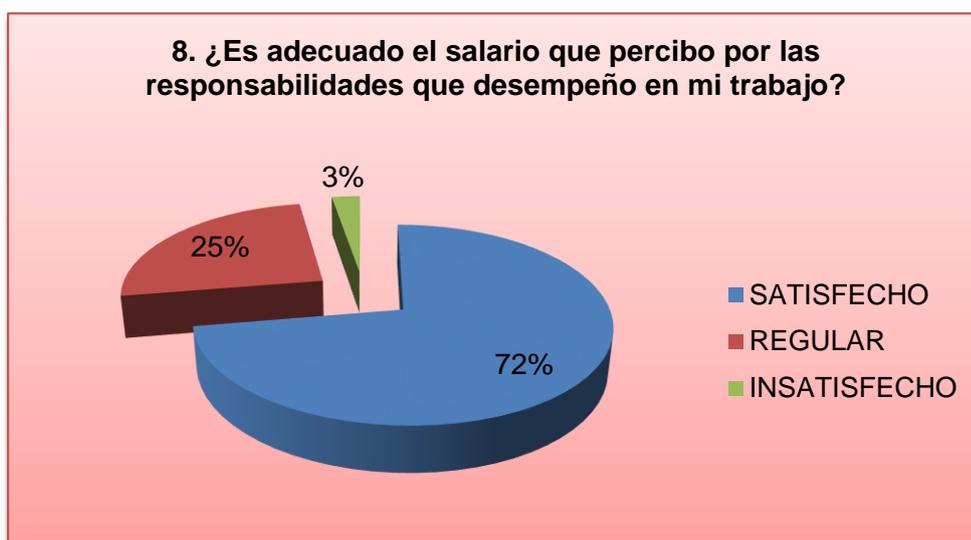
En general el nivel de satisfacción es alto en los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A., Chincha.

Tabla N° 10: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chincha 2017, en relación a, ¿es adecuado el salario que percibo por las responsabilidades que desempeño en mi trabajo?

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SATISFECHO	55	72%
REGULAR	19	25%
INSATISFECHO	2	3%
TOTAL	76	100%

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Gráfico N° 8: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chincha 2017, en relación a, ¿es adecuado el salario que percibo por las responsabilidades que desempeño en mi trabajo?



Interpretación:

En la tabla N°10, se observa que 55 trabajadores representan el 72% de este grupo, los cuales se consideran satisfecho con el salario que perciben en la empresa y está acorde con la responsabilidad que tienen. Asimismo 19 trabajadores, que representan el 25% del grupo consideran que están regularmente satisfechos con la remuneración

que les ofrece la empresa ya que mayormente ello no va de acuerdo con la responsabilidad que tienen.

En contraste solo 2 trabajadores que representa el 3% de este grupo considera que se encuentran insatisfechos con su remuneración.

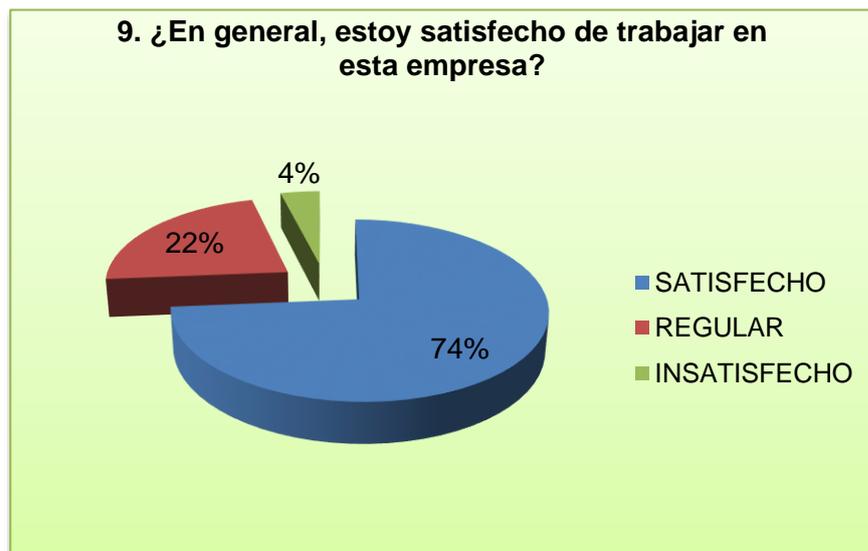
En general el nivel de satisfacción es alto en los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A., Chincha.

Tabla N° 11: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chincha 2017, en relación a, ¿en general, estoy satisfecho de trabajar en esta empresa?

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SATISFECHO	56	74%
REGULAR	17	22%
INSATISFECHO	3	4%
TOTAL	76	100%

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Gráfico N° 9: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chincha 2017, en relación a, ¿en general, estoy satisfecho de trabajar en esta empresa?



Interpretación:

En la tabla N° 11, se observa que 56 trabajadores representan el 74% de este grupo consideran que se siente satisfecho trabajando en la empresa. Asimismo 17 trabajadores, que representan el 22% del grupo consideran que están regularmente satisfechos trabajando en esta empresa. En contraste solo 3 trabajadores que representa el 4% de este grupo considera que se encuentran insatisfechos trabajando en esta empresa. En general el nivel de satisfacción es alto en los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A., Chincha.

Tabla N° 12: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chincha 2017, en relación a, ¿considero que mi trabajo apunta a los objetivos de la empresa?

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SATISFECHO	71	93%
REGULAR	2	3%
INSATISFECHO	3	4%
TOTAL	76	100%

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Gráfico N° 10: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chincha 2017, en relación a, ¿considero que mi trabajo apunta a los objetivos de la empresa?



Interpretación:

En la tabla N° 12, se observa que 71 trabajadores representan el 93% de este grupo consideran que se siente satisfecho ya que su trabajo apunta a los objetivos de la empresa. Asimismo 2 trabajadores representan el 3% del grupo consideran que están regularmente satisfecho entre su trabajo y los objetivos de la empresa. En contraste solo 3 trabajadores que representa el 4% de este grupo considera que se encuentran insatisfechos porque ellos sienten que el trabajo que realizan no apunta a los objetivos de la empresa.

En general el nivel de satisfacción es alto en los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A., Chincha.

Tabla N°13: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chincha 2017, en relación a, ¿es adaptable la empresa a los cambios y necesidades del mercado externo (producción, innovación, competencia, otros)?

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SATISFECHO	72	95%
REGULAR	1	1%
INSATISFECHO	3	4%
TOTAL	76	100%

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Gráfico N° 11: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chincha 2017, en relación a, ¿es adaptable la empresa a los cambios y necesidades del mercado externo (producción, innovación, competencia, otros)?



Interpretación:

En la tabla N° 13, se observa que 72 trabajadores representan el 95% de este grupo consideran que se sienten satisfecho respecto a que la empresa se adapta a los cambios y necesidades del mercado externo. Asimismo 1 trabajador, que representan

el 1% del grupo considera que están regularmente satisfecho donde considera que la empresa se adapta a los cambios y necesidades del mercado externo.

En contraste solo 3 trabajadores que representa el 4% de este grupo considera que se encuentran insatisfechos ya que la empresa no se adapta a los cambios y necesidades del mercado externo.

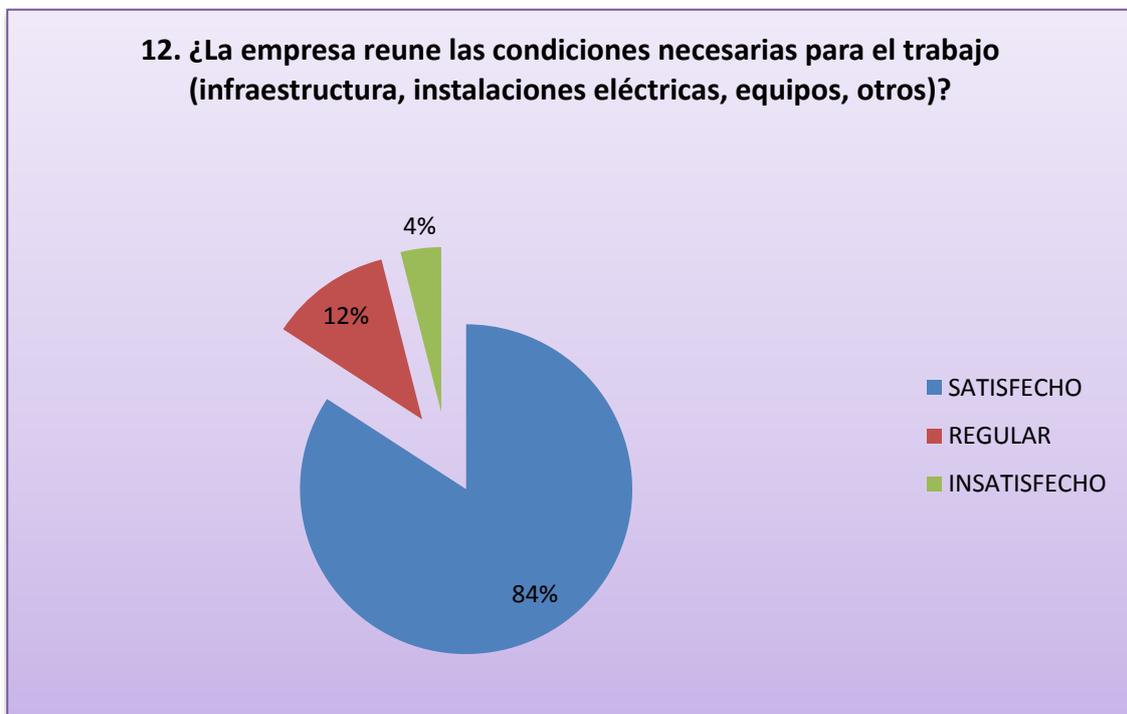
En general el nivel de satisfacción es alto en los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A., Chincha.

Tabla N°14: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chincha 2017, en relación a, ¿la empresa reúne las condiciones necesarias para el trabajo (infraestructura, instalaciones eléctricas, equipos, otros)?

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SATISFECHO	64	84%
REGULAR	9	12%
INSATISFECHO	3	4%
TOTAL	76	100%

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Gráfico N° 12: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chincha 2017, en relación a, ¿la empresa reúne las condiciones necesarias para el trabajo (infraestructura, instalaciones eléctricas, equipos, otros)?



Interpretación:

En la tabla N° 14, se observa que 64 trabajadores representan el 84% de este grupo se siente satisfecho pues la empresa reúne las condiciones necesarias para el trabajo. Asimismo 9 trabajadores, que representan el 12% del grupo se siente regularmente satisfecho, estos consideran que las condiciones necesarias para el trabajo que le ofrece la empresa no son las adecuadas.

En contraste solo 3 trabajadores que representa el 4% de este grupo considera que se encuentran insatisfechos porque la empresa no les ofrece las condiciones adecuadas para realizar su trabajo.

En general el nivel de satisfacción es alto en los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A., Chincha.

Tabla N°15: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chincha 2017, en relación a, ¿la organización aplicada en su área de trabajo contribuye a una mejor productividad?

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SATISFECHO	67	88%
REGULAR	5	7%
INSATISFECHO	4	5%
TOTAL	76	100%

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Gráfico N° 13: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chincha 2017, en relación a, ¿la organización aplicada en su área de trabajo contribuye a una mejor productividad?



Interpretación:

En la tabla N° 15, se observa que 67 trabajadores representan el 88% de este grupo y consideran que están satisfecho con la forma de organización que realizan en su respectiva área contribuye en la productividad de la empresa.

Asimismo 5 trabajadores representan el 7% del grupo se siente regularmente satisfecho debido a que la forma de organización que realizan en su área no contribuye de manera regular en la productividad de la empresa.

En contraste solo 4 trabajadores que representa el 5% de este grupo considera que se encuentran insatisfechos ya que la forma de organización en sus áreas no contribuye en la productividad de la empresa.

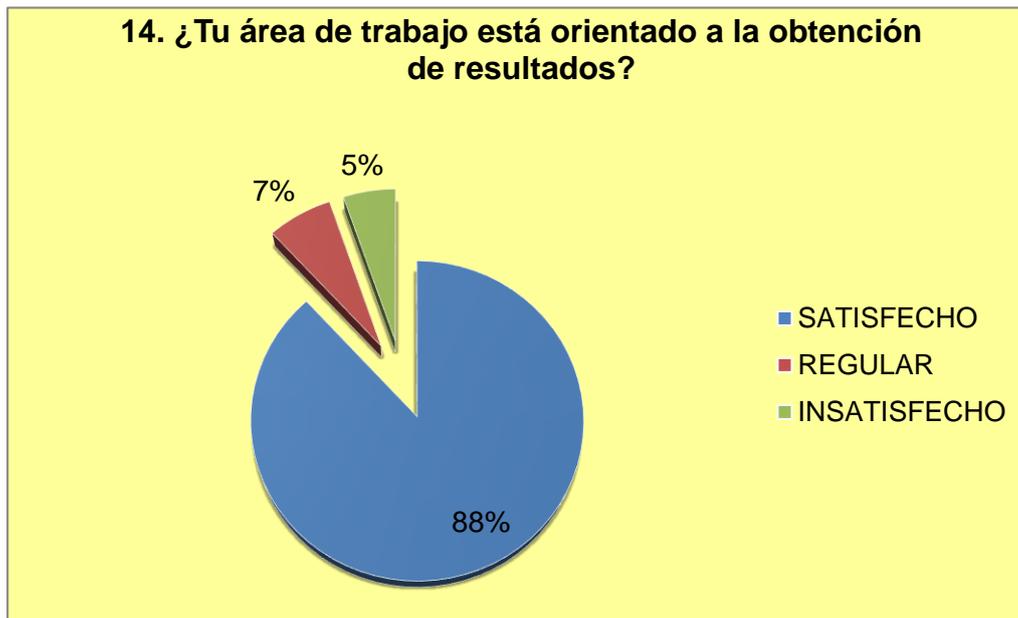
En general el nivel de satisfacción es alto en los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A., Chincha.

Tabla N°16: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chincha 2017, en relación a, ¿tu área de trabajo está orientado a la obtención de resultados?

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SATISFECHO	67	88%
REGULAR	5	7%
INSATISFECHO	4	5%
TOTAL	76	100%

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Gráfico N° 14: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chincha 2017, en relación a, ¿tu área de trabajo está orientado a la obtención de resultados?



Interpretación:

En la tabla N° 16, se observa que 67 trabajadores representan el 88% de este grupo, los cuales consideran que se sienten satisfecho debido a que el trabajo que realizan en su área está orientada a la obtención de resultados de la empresa. Asimismo 5 trabajadores representan el 7% del grupo, quienes están regularmente satisfecho

debido a que el trabajo que ellos realizan en su área está orientado a la obtención de resultados de la empresa.

En contraste solo 4 trabajadores que representa el 5% de este grupo considera que se encuentran insatisfechos porque el trabajo que realizan no está orientado a la obtención de resultados de la empresa.

En general el nivel de satisfacción es alto en los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A., Chincha.

Tabla N°17: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chincha 2017, en relación a, ¿la empresa busca que tu trabajo sea de alta calidad?

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SATISFECHO	72	95%
REGULAR	0	0%
INSATISFECHO	4	5%
TOTAL	76	100%

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Gráfico N° 15: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chincha 2017, en relación a, ¿la empresa busca que tu trabajo sea de alta calidad?



Interpretación:

En la tabla N° 17, se observa que 72 trabajadores representan el 95% de este grupo, afirman sentirse satisfecho porque la empresa busca que el trabajo que realizan sea de alta calidad. En contraste solo 4 trabajadores que representa el 5% de este grupo discurren que se encuentran insatisfechos porque la empresa no busca que el trabajo que realizan sea de alta calidad.

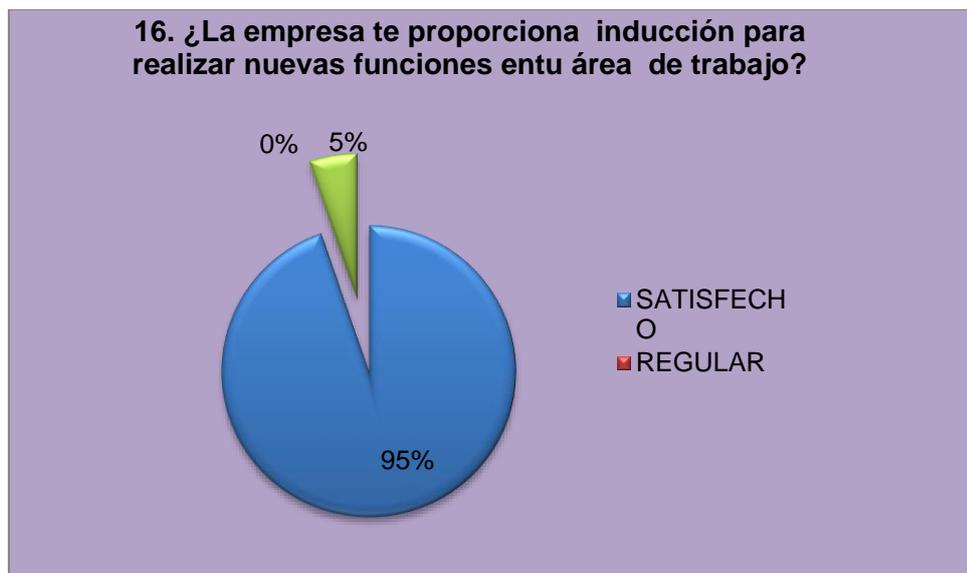
En general el nivel de satisfacción es alto en los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A., Chincha.

Tabla N°18: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chincha 2017, en relación a, ¿la empresa te proporciona inducción para realizar nuevas funciones en tu área de trabajo?

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SATISFECHO	72	95%
REGULAR	0	0
INSATISFECHO	4	5%
TOTAL	76	100%

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Grafico N° 16: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chincha 2017, en relación a, ¿la empresa te proporciona inducción para realizar nuevas funciones en tu área de trabajo?



Interpretación:

En la tabla N° 18, se observa que 72 trabajadores representan el 95% de este grupo, expresan sentirse satisfecho porque la empresa les proporciona la inducción necesaria para realizar nuevas funciones en su área de trabajo. En contraste solo 4 trabajadores que representa el 5% de este grupo discurren que se encuentran insatisfechos debido a que la empresa no le proporciona la inducción necesaria para realizar nuevas

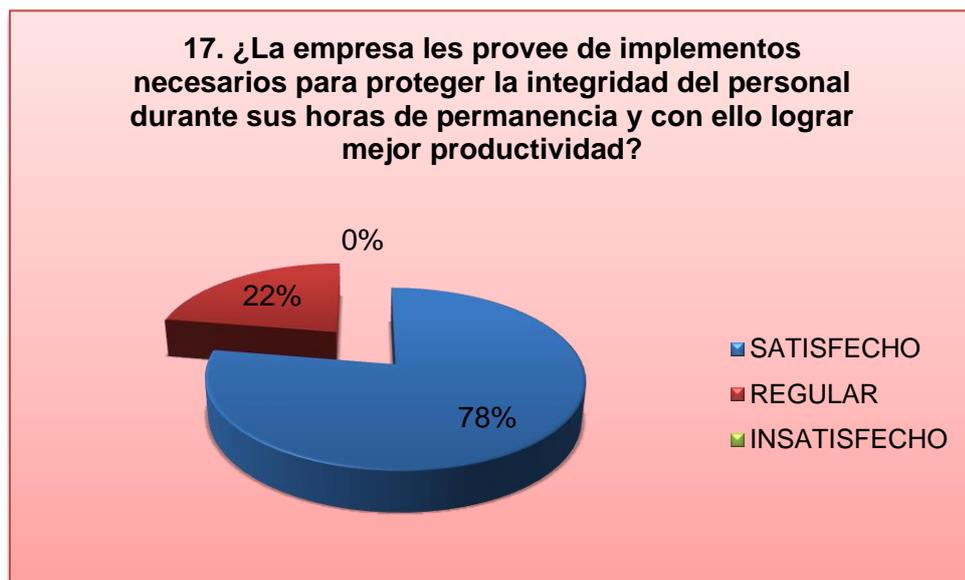
funciones en su área de trabajo. En general el nivel de satisfacción es alto en los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A., Chincha.

Tabla N°19: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chincha 2017, en relación a, ¿la empresa les provee de implementos necesarios para proteger la integridad del personal durante sus horas de permanencia y con ello lograr mejor productividad?

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SATISFECHO	59	78%
REGULAR	17	22%
INSATISFECHO	0	0
TOTAL	76	100%

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Gráfico N° 17: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chincha 2017, en relación a, ¿la empresa les provee de implementos necesarios para proteger la integridad del personal durante sus horas de permanencia y con ello lograr mejor productividad?



Interpretación:

En la tabla N° 19, se observa que 59 trabajadores representan el 78% de este grupo, afirman estar satisfecho con la empresa porque les provee de implementos necesarios para proteger su integridad durante sus horas de permanencia y con ello lograr mejor productividad. Asimismo 17 trabajadores, que representan el 22% del grupo se sienten regularmente satisfechos ya que la empresa les proporciona temporalmente implementos para proteger su integridad, afectando así su nivel de productividad.

En general el nivel de satisfacción es alto en los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A., Chincha.

Tabla N°20: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chíncha 2017, en relación a, ¿recibo un buen trato de mis jefes?

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SATISFECHO	72	95%
REGULAR	4	5%
INSATISFECHO	0	0
TOTAL	76	100%

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Gráfico N° 18: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chíncha 2017, en relación a, ¿recibo un buen trato de mis jefes?



Interpretación:

En la tabla N° 20, se observa que 72 trabajadores representan el 95% de este grupo, afirman sentirse satisfecho porque reciben un buen trato de sus jefes. Asimismo solo 4 trabajadores, que representan el 5% del grupo se sienten regularmente satisfechos porque ellos consideran que sus jefes no tienen un buen trato con ellos.

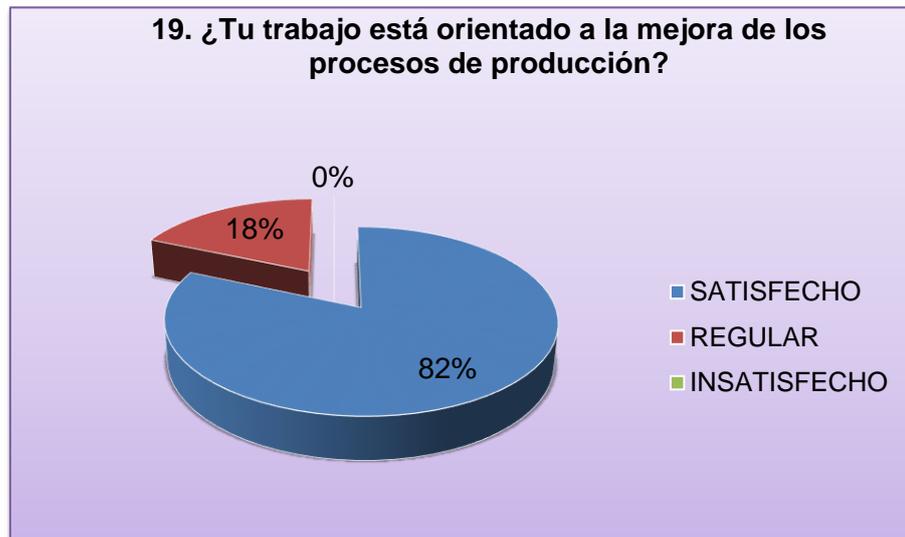
En general el nivel de satisfacción es alto en los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A., Chíncha.

Tabla N° 21: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chincha 2017, en relación a, ¿tu trabajo está orientado a la mejora de los procesos de producción?

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SATISFECHO	62	82%
REGULAR	14	18%
INSATISFECHO	0	0
TOTAL	76	100%

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Gráfico N° 19: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chincha 2017, en relación a, ¿tu trabajo está orientado a la mejora de los procesos de producción?



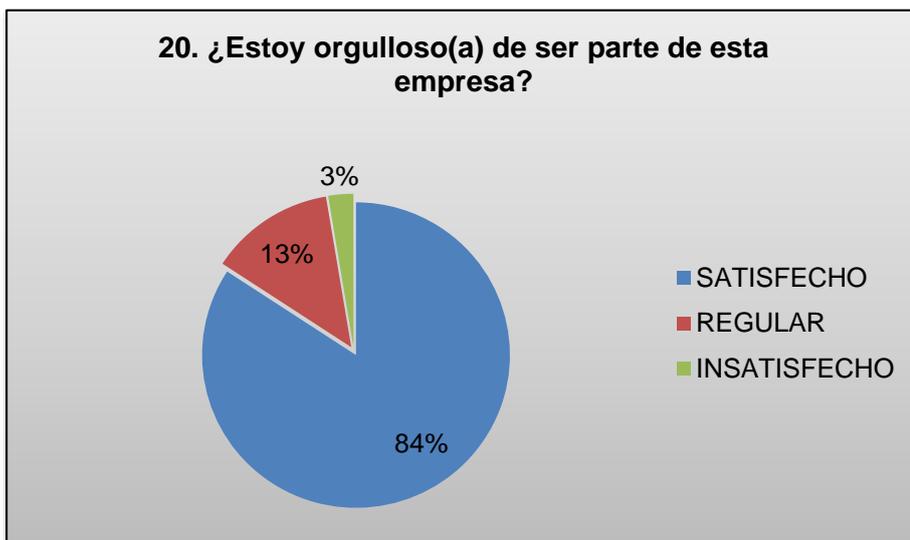
Interpretación:

En la tabla N° 21, se observa que 62 trabajadores representan el 82% de este grupo, están satisfechos porque su trabajo está orientado a la mejora de los procesos de producción. Asimismo 14 trabajadores, que representan el 18% del grupo están regularmente satisfechos porque consideran que su trabajo no está tan orientado a la mejora de los procesos de producción. En general el nivel de satisfacción es alto en los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A., Chincha.

Tabla N° 22: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chíncha 2017, en relación a, ¿estoy orgulloso(a) de ser parte de esta empresa?

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SATISFECHO	64	84%
REGULAR	10	13%
INSATISFECHO	2	3%
TOTAL	76	100%

Gráfico N° 20: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chíncha 2017, en relación a, ¿estoy orgulloso(a) de ser parte de esta empresa?



Interpretación:

En la tabla N° 22, se observa que 64 trabajadores que representan el 84% de esta investigación, afirman sentirse satisfecho y orgullosos de pertenecer a dicha empresa. Asimismo 10 trabajadores, que representan el 13% del grupo consideran que regularmente están satisfechos y orgullosos de pertenecer a dicha empresa. En contraste solo 2 trabajadores que representa el 3% de este grupo considera que no están satisfechos y orgullosos de pertenecer a dicha empresa.

En general el nivel de satisfacción es alto en los trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A., Chíncha.

5.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Las encuestas aplicadas a los trabajadores del área de Producción del complejo Agroindustrial BETA S.A. Chíncha, acerca del nivel de satisfacción laboral nos da como resultado que la mayoría de colaboradores tienen un nivel de satisfacción alto en la empresa donde laboran; las equivalencias varían entre 61% a 95%. Ello se debe a distintos factores como; la política institucional que desarrolla la empresa, donde reconoce al trabajador no solo como sujeto que produce para la empresa sino como persona que tiene una vida familiar y social, por ello brinda al trabajador las condiciones necesarias para su desarrollo integral. El trabajador se siente parte de la empresa pues considera que el trabajo que realiza le permite desarrollarse como persona y profesional, ello lo podemos apreciar en la tabla N° 7 se observa que 63 trabajadores representan el 83% de este grupo consideran que están satisfecho porque la labor que se les encomendó les permite desarrollar sus competencias y habilidades.

Por otro lado, los encuestados sostienen que regularmente se siente poco satisfecho con la empresa donde laboran, sus equivalencias varían entre 1% y 38%; ello se debe porque la empresa aun no llega a satisfacer todas las expectativas del colaborador, esto lo podemos ver reflejado en la tabla N° 9, donde 29 trabajadores que representan el 38% del grupo consideran que están regularmente satisfecho con las capacitaciones que reciben para asumir nuevas responsabilidades.

Otro punto importante es lo que se refleja en la tabla N° 12, donde se observa que 71 trabajadores representan el 93% de este grupo consideran que se siente satisfecho ya que su trabajo apunta a los objetivos de la empresa. Dato muy relevante que describe el nivel de satisfacción por parte de los colaboradores.

Así también, tenemos como resultante que los colaboradores trabajan cómodamente y confiados porque la empresa reúne todas las condiciones para proteger su integridad. Queda reflejado en la tabla N° 14, donde se observa que 64 trabajadores representan el 84% de este grupo se siente satisfecho pues la empresa reúne las condiciones necesarias para el trabajo.

Estar satisfecho también implica que te traten bien y ello es lo que perciben los trabajadores, un buen trato de sus jefes inmediatos, y lo podemos apreciar en la

tabla N° 20, donde se observa que 72 trabajadores representan el 95% de este grupo, afirman sentirse satisfecho porque reciben un buen trato de sus jefes.

Que el colaborador se sienta orgulloso de su centro de trabajo indica que el grado de satisfacción es alto debido a la valoración al trabajo que realiza y las condiciones óptimas que le brinda la empresa. Ello lo podemos ver en la tabla N° 22, donde se observa que 64 trabajadores que representan el 84% de esta investigación, afirman sentirse satisfecho y orgullosos de pertenecer a dicha empresa.

Asimismo, tenemos un grupo de colaboradores que sienten que la empresa les falta reajustar la política de ascenso y promociones, dicha situación lo podemos apreciar en la tabla N° 5, donde 28 trabajadores, que representan el 37% del grupo consideran que están regularmente satisfecho con los ascensos y promociones que la empresa les concede.

Además hay un grupo de encuestados que no se siente satisfecho en la empresa debido a múltiples situaciones, sus equivalencias varían entre 1% al 5%, algunos de estos casos podemos apreciarlo en la tabla N° 11 donde 3 trabajadores que representa el 4% de este grupo considera que se encuentran insatisfecho trabajando en esta empresa. Asimismo en la tabla N° 16, donde 4 trabajadores que representa el 5% de este grupo considera que se encuentran insatisfecho porque el trabajo que realizan no está orientado a la obtención de resultados de la empresa.

5.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Luego de analizar y evaluar los hallazgos encontrados en los resultados, se puede afirmar que el nivel de satisfacción es alto, debido a que influye la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores del área de producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A., Chíncha 2017. Ello se da por; la política institucional que desarrolla la empresa, donde reconoce al trabajador no solo como sujeto que produce para la empresa sino como persona que tiene una vida familiar y social, para lo cual brinda al trabajador las condiciones necesarias para su desarrollo integral. Así lo sustenta Garmendia y Parra Luna (1993); “la satisfacción está en función de que las necesidades sean cubiertas; la remuneración, afiliación, logro y autorrealización. Alguien estará satisfecho con su trabajo cuando, como consecuencia del mismo, experimente sentimientos de

bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados conseguidos, considerados como recompensa aceptable a la ejecución de la tarea”.

Asimismo, podemos sostener que el trabajador se siente parte de la empresa pues considera que el trabajo que realiza le permite desarrollarse como persona y profesional (competencias y habilidades), lo podemos apreciar en la tabla N°7 se observa que 63 trabajadores representan el 83% de este grupo consideran que están satisfecho porque la labor que se les encomendó les permite desarrollar sus competencias y habilidades. Así lo sustenta, Clemente y Molero (2000); “la satisfacción es una valoración cognitiva personal que realiza una persona de la vida y de los dominios de la misma, atendiendo a la calidad de vida, a las expectativas y aspiraciones, a los objetivos conseguidos, basada en los propios criterios de la persona y que se realiza de forma favorable” (p.189).

Del mismo modo, otro punto a resaltar es la satisfacción de los trabajadores al sentir que su trabajo apunta a los objetivos de la empresa, ello se refleja en la tabla N° 12, donde se observa que 71 trabajadores representan el 93% de este grupo consideran que se siente satisfecho ya que su trabajo apunta a los objetivos de la empresa. Dato muy relevante que describe el nivel de satisfacción por parte de los colaboradores. “Aluito y Achito, 1974; Schuller 1977, presentan resultados consistentes y concluyen que la participación y la satisfacción laboral están positiva y significativamente relacionadas, en la medida que, el aumento de la gestión participativa en el proceso de decisión por parte de cada uno de los trabajadores o grupos de trabajadores resulta un aumento de satisfacción” (Cavalcante, 2004: p124).

Por otro lado, tenemos a los colaboradores que trabajan cómodamente y confiados porque la empresa reúne todas las condiciones para proteger su integridad. Queda reflejado en la tabla N° 14, donde se observa que 64 trabajadores representan el 84% de este grupo se siente satisfecho pues la empresa reúne las condiciones necesarias para el trabajo. Cortés (2007) define el riesgo como una “proximidad de un daño o como la probabilidad de que ante un determinado peligro se produzca un cierto daño” (p.28). Respecto a las condiciones de seguridad, también están relacionadas a las actividades a realizar y los insumos necesarios para evitar los riesgos y peligros. En este sentido, el empleado podrá acceder a indumentaria adecuada de acuerdo al tipo de trabajo.

El hecho que te traten bien es sinónimo de buena relación interpersonal, confianza basada en el respeto, horizontalidad, comodidad y satisfacción, este sentimiento es lo que perciben los trabajadores al ser tratado por sus jefes, un líder sin lugar a dudas y lo podemos apreciar en la tabla N° 20, donde se observa que 72 trabajadores representan el 95% de este grupo, afirman sentirse satisfecho porque reciben un buen trato de sus jefes. Para Robbins (2009) lo define como: “la aptitud para influir en un grupo hacia el logro de una visión o el establecimiento de metas. La fuente de esta influencia puede ser formal, como aquella que da la posición de una jerarquía directiva en una organización. Debido a que los puestos directivos vienen acompañamiento de cierto grado de autoridad formalmente asignada, una persona asume un rol de liderazgo solo debido a la posición que tiene en la organización. Sin embargo, no todos los líderes son directivos, ni tampoco para ese efecto, todos los directivos son líderes” (p.385 - 386).

Que el colaborador se sienta orgulloso de su centro de trabajo indica que el grado de satisfacción es alto debido a la valoración al trabajo que realiza y las condiciones óptimas que le brinda la empresa. Ello lo podemos ver en la tabla N° 22, donde se observa que 64 trabajadores que representan el 84% de esta investigación, afirman sentirse satisfecho y orgullosos de pertenecer a dicha empresa. Según Chiavenato (2004), sostiene que la identificación laboral guarda relación con la calidad de vida laboral, lo que genera actitudes en los colaboradores donde demuestran su orgullo y satisfacción de ser parte de la organización a la que pertenecen.

Se puede determinar que el nivel de producción del personal del área de producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. de la provincia de Chincha, región Ica, es alta ya que se siente satisfecho con las labores que realizan en la empresa y cómo esta reconoce esa dedicación y esfuerzo. Lo cual influye en su rendimiento laboral de cada día y resalta lo importante que es trabajar en un espacio adecuado e implementado para realizar la función encomendada, que le brinda mejoras salariales a través de ascensos y promociones. Esta busca capacitar al personal para que realice un trabajo de calidad, apuntando a los objetivos de la empresa, le permite ser parte de él, se siente que es escuchado, que es parte del desarrollo de la empresa, que se preocupan no solo por él sino también por su familia; resaltar que la Empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chincha, es una institución conformada por más de 150 trabajadores estables

considerando en temporadas de campañas altas puede conformarse por más de 500 colaboradores.

Por lo mencionado anteriormente, la satisfacción laboral entendida como “un constructo global logrado a través de facetas específicas de satisfacción como son: el trabajo, el sueldo, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas de la organización” (Griffin y Baternan, 1986), son elementos claves para el buen desarrollo organizacional y buen nivel de productividad que toda empresa busca.

Asimismo es necesario plantear estrategias de mejora de la satisfacción laboral y productividad del área de producción de la Empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chincha., con el fin de mejorar y consolidar el nivel alcanzado, que el trabajador se sienta a gusto con lo que la empresa le ofrece, lográndose con ello satisfacción de sus trabajadores y mejor productividad e identificación con la empresa.

ESTRATEGIAS DE MEJORA

ESTRATEGIAS	ÁREA RESPONSABLE	CRONOGRAMA	PRESUPUESTO	PARTICIPANTES
Pasantías institucionales	Recursos humanos	1 por año	S/. 500.00	Jefes de área y personal seleccionado
Fortalecimiento de capacidades para mejorar la productividad	Recursos humanos-Áreas Producción	2 por año	S/. 3000.00	Todos los trabajadores de la empresa
Intercambio de experiencias dentro de la empresa	Gerencia-Recursos humanos-jefes de área	3 por año	S/. 100.00	Todos los trabajadores de la empresa
Viaje de recreación o socialización	Recursos humanos y coordinadores de área	1 por año	S/. 1500.00	Todos los trabajadores de la empresa
Talleres sobre desarrollo	Recursos humanos y			Todos los

emocional, comunicativo asertivo	y responsables de área	2 por año	S/. 3000.00	trabajadores de la empresa
Incentivos económicos producción	por Gerencia- Recursos humanos	Semestralmente	S/. 2000.00	Personal del área de producción

CAPITULO VI
CONCLUSIÓN Y
RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

- a. Se logró determinar que sí influye la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores del área de producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A., Chincha 2017
- b. Se sostiene que el trabajador se siente parte de la empresa pues considera que el trabajo que realiza le permite desarrollarse como persona y profesional (competencias y habilidades), lo podemos apreciar en la tabla N° 6 se observa que 63 trabajadores representan el 83% de este grupo consideran que están satisfecho porque la labor que se les encomendó les permite desarrollar sus competencias y habilidades.
- c. Se concluye que los colaboradores están satisfechos al sentir que su trabajo apunta a los objetivos de la empresa, ello se refleja en la tabla N° 11, donde se observa que 71 trabajadores representan el 93% de este grupo consideran que se siente satisfecho ya que su trabajo apunta a los objetivos de la empresa.
- d. También se resume que hay satisfacción de los colaboradores porque la empresa reúne todas las condiciones (infraestructura, ambientes de trabajo implementados, equipos de última generación, equipos/herramientas de primeros auxilios, etc.) necesarias para proteger su integridad y ejercer su labor de manera cómoda. Ello queda reflejado en la tabla N° 13, donde se observa que 64 trabajadores representan el 84% de este grupo se siente satisfecho pues la empresa reúne las condiciones necesarias para el trabajo.
- e. Hay una buena relación entre personal y jefes inmediatos, pues el hecho que te traten bien es sinónimo de buena relación interpersonal, confianza basada en el respeto, horizontalidad, comodidad y satisfacción, este sentimiento es lo que perciben los trabajadores al ser tratado por sus jefes, un líder sin lugar a dudas y lo podemos apreciar en la tabla N° 19, donde se observa que 72 trabajadores representan el 95% de este grupo, afirman sentirse satisfecho porque reciben un buen trato de sus jefes.
- f. El colaborador se siente orgulloso de su centro de trabajo debido al valoración al trabajo que realiza y las condiciones óptimas que le brinda la empresa. Ello lo

podemos ver en la tabla N° 21, donde se observa que 64 trabajadores que representan el 84% de esta investigación, afirman sentirse satisfecho y orgullosos de pertenecer a dicha empresa.

- g. Se puede determinar que el nivel de producción del personal del área de producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. de la provincia de Chíncha, región Ica, es alta ya que se siente satisfecho con las labores que realizan en la empresa y cómo esta reconoce esa dedicación y esfuerzo. Lo cual influye en su rendimiento laboral de cada día. Es necesario plantear nuevas estrategias de mejora de la satisfacción laboral y productividad con el fin de mejorar y consolidar el nivel alcanzado, que el trabajador se sienta a gusto y cómodo con lo que la empresa le ofrece para lograr mejor productividad e identificación con la empresa.

6.2 RECOMENDACIONES

- a. Se recomienda a la empresa, recoger periódicamente información sobre algunas sugerencias que los trabajadores plantean para mejorar el buen clima laboral y satisfacción del personal. Esto puede realizarse con instrumentos de fichas de cotejo, diagnósticos situacionales, entre otros.
- b. Implementar dentro de la política de recursos humanos y de responsabilidad social empresarial, el reconocimiento periódico del desempeño y los logros alcanzados por el colaborador de manera pública, por medio de diplomas, certificados o incentivos económicos.
- c. Implementar un sistema de evaluación de 360° para lograr la autoevaluación y autorregulación de los trabajadores, así como la retroalimentación entre los diferentes puestos laborales.
- d. Diseñar un plan de capacitación de acuerdo a los intereses de los colaboradores, socializarlo de manera oportuna, y ejecutarlos en horas que el trabajador convenga, previa coordinación.
- e. Plantear estratégicamente que los beneficios que brinda la empresa abarquen a todos los trabajadores, puesto que todos tienen el mismo derecho.

- f. Coordinar con los trabajadores sobre el proceso de producción y la necesidad de ampliación de horas de trabajo.

- g. Organizar eventos de intercambio de experiencias de trabajo entre los colaboradores para conocer los procesos que realizan las diferentes áreas. Y replicar dicha práctica con otras empresas que tengan sistemas de producción exitosos, priorizando el recurso humano.

- h. Promocionar y empoderar a nuevos responsables de grupo o equipo de trabajo con la finalidad de que todos o parte del grupo conozcan la responsabilidad que cumple cada personal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros:

1. Cavalcante, Jerónimo (2004) Tesis doctoral: "Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina" – Brasil.
2. Chiavenato, Idalberto (2007) "Administración de recursos humanos". 8ª edición, Mc Graw Hill; México.
3. Clemente, Antonio y Molero, Rosa (2000) "Estudio de la satisfacción personal según la edad de las personas". En: Anales de Psicología. 2000. Vol.16, n°2, 189 – 198.
4. Cortés, José María (2007) Técnicas de prevención de riesgos laborales. Seguridad e Higiene del trabajo, 9ª edición, Editorial Tebar, Madrid.
5. Garmendia y Parra Luna (1993) Sociología industrial y de recursos humanos. Madrid.
6. Griffin y Bateman (1986) Satisfacción laboral y cultura organizacional. Revista internacional y organización psicológica. New York.
7. Otzin Cecilia, (2015) Tesis de licenciatura: "Factores de identificación y orgullo laboral en trabajadores del departamento de seguridad integral en empresa portuaria Quetzal". Guatemala.
8. Porkopenko, Joseph (1989) La gestión de la productividad. Manual práctico. OIT. Ginebra.
9. Robbins, Stephen y Judge, Timothy (2009) Comportamiento organizacional. Decimotercera edición, Pearson Educación, México.

Referencias virtuales

10. Alfaro Ronald, Leyton y otros (2013) Tesis doctoral: Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4593> , consultado el 24 de febrero de 2017.

11. Alonso, Pilar (2006) "Diferencia en la percepción de la satisfacción laboral en una muestra de personal de administración" Boletín de Psicología <http://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N88-3.pdf> , consultado el 12 de enero de 2017.
12. Chiang María y Ojeda, José (2011) "Estudio de la relación entre satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores de las ferias libres". Concepción – Chile <http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/viewFile/136/136>, consultado el 01 de febrero de 2017.
13. Hinojosa, Claudio (2010) "Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres franceses. Universidad de Playa Ancha, <http://genesismex.org/actidoce/cursos/chile-co-t%2710/trabafin/claudio%20hinojosa.pdf> , consultado el 12 de enero de 2017.

ANEXOS

ENCUESTA

Estimado colaborador la presente encuesta es anónima, en ella encontrarás un conjunto de preguntas/ítems, se le agradece pueda contestarlas con mucha veracidad y honestidad.

Indicaciones: *Lee detenidamente cada pregunta, luego marca con una (X) en la casilla que corresponde.*

N°	Item	ALTO	MEDIO	BAJO
1	¿Me siento satisfecho en el puesto que me desempeño?			
2	¿Considero que mi trabajo es suficientemente reconocido?			
3	¿Son satisfactorios los ascensos y promociones?			
4	¿Cómo es la relación con tu jefe?			
5	¿Desarrollo mis competencias y habilidades en el trabajo que realizo?			
6	¿Me siento satisfecho con los beneficios que me brinda la empresa?			
7	¿Reciben capacitaciones para asumir nuevas funciones en la empresa?			
8	¿Es adecuado el salario que percibo por las responsabilidades que desempeño en mi trabajo?			
9	En general, ¿estoy satisfecho de trabajar en esta empresa?			
10	¿Considero que mi trabajo apunta a los objetivos de la empresa?			
11	¿Es adaptable la empresa a los cambios y necesidades del mercado externo (producción, innovación, competencia, otros)?			
12	¿La empresa reúne las condiciones necesarias para el trabajo (infraestructura, instalaciones eléctricas, equipos, otros)?			
13	¿La organización aplicada en su área de trabajo contribuye a una mejor productividad?			
14	¿Tu área de trabajo está orientada a la obtención de resultados?			
15	¿La empresa busca que tu trabajo sea de alta calidad?			
16	¿La empresa te proporciona inducción para realizar nuevas funciones en tu área de trabajo?			

17	¿La empresa les provee de implementos necesarios para proteger la integridad del personal durante sus horas de permanencia y con ello lograr mejor productividad?			
18	¿Recibo un buen trato de mis jefes?			
19	¿Tu trabajo está orientado a la mejora de los procesos de producción?			
20	¿Estoy orgulloso(a) de ser parte de esta empresa?			