

Universidad Hispanoamericana

Sede Puntarenas

**Administración de Negocios con énfasis en Recursos
Humanos**

**Tesina para optar por el grado de Bachillerato en
Administración de Negocios con énfasis en Recursos
Humanos**

**La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño
laboral de los colaboradores de la compañía de Inolasa,
Puntarenas, en el primer semestre del año 2018.**

Keren González Álvarez

Tutora: M.Sc. Susana Araya Zamora

Puntarenas, Costa Rica

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACION JURADA

Yo **Keren González Álvarez**, mayor de edad, portadora de la cédula de identidad número: **6-0440-0961** egresada de la carrera de **Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos** de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de este acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesina para optar por el título de:, **Bachillerato en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos**, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado:

La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la compañía de Inolasa, Puntarenas, en el primer semestre del año 2018.

es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permito citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertida que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de Puntarenas, a los 20 días del mes de diciembre del año dos mil dieciocho.

Keren GA

Firma del estudiante

Cédula 6-0440-0961

CARTA DE APROBACIÓN TUTORA

CARTA DE APROBACION DE LA TUTORA

San José, 8 de diciembre del 2018

Señores

Universidad Hispanoamericana

Carrera Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos

Universidad Hispanoamericana

Estimados señores:

La estudiante KEREN GONZALEZ ALVAREZ, cédula de identidad número 6-0440-0981 me ha presertado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la compañía de Inolasa, Puntarenas, en el primer semestre del año 2018.", el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Bachillerato en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

En mi calidad de tutora, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación, antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos, conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20
	TOTAL	100	100

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,

M.Sc. Susana Araya Zamora
Cédula identidad N. 4-0140-0573
Carné Colegio Profesional N° 011457

CARTA DE APROBACIÓN LECTOR

CARTA DE APROBACIÓN Y REVISIÓN DE LA LECTORA

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
SEDE PUNTARENAS

CONSTANCIA LECTORA METODOLOGICA

Yo, **MBA**, Milena Sotela Ramírez, cédula de identidad 1-573-526, en mi condición de lectora metodológica, dejo constancia que la tesis para optar por el Grado Académico de Bachillerato en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos, presentada por la estudiante **Keren González Alvarez**, cédula de identidad número 80440-0961 titulada “ **La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Compañía de Inolasa , Puntarenas, en el primer semestre del año 2018.**”, cumple los requisitos de forma y fondo solicitados por la Universidad Hispanoamericana.

Se extiende la presente en la Ciudad de Heredia , el día 2 de enero 2018 del 2019.

Atentamente,



MBA. Milena Sotela Ramirez
Lectora Metodológica
Cédula identidad N. 1-0573-0526

CARTA APROBACIÓN FILÓLOGO

Esparza, 07 de enero, 2019.

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Escuela de Administración de Negocios
Universidad Hispanoamericana.

Estimados señores:

La estudiante **Keren González Álvarez**, me ha presentado, para efectos de corrección de estilo, el trabajo proyecto de graduación denominado **“La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la compañía de Inolasa, Puntarenas, en el primer semestre del año 2018”**; este fue elaborado para optar por el grado de Bachillerato en **Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos**.

He revisado, de acuerdo con los lineamientos de la corrección de estilo, señalados por la Universidad, los aspectos de estructura gramatical, acentuación, ortografía, puntuación y los vicios de dicción, que se trasladan al escrito y he verificado que se han realizado todas las correcciones indicadas en el documento.

Por consiguiente, doy fe de que este trabajo se encuentra listo para ser presentado oficialmente a la Universidad.

Atentamente,



Lic. José Ronald Araya Martínez

Cédula N°: 203480756

Carné 7201-91

Colegio de Licenciados y Profesores

DEDICATORIA

A mi madre Laura Álvarez, por ser un pilar fundamental en el transcurso de mi vida profesional, porque nunca ha dejado de creer en mis capacidades y darme su apoyo incondicional, para alcanzar todas mis metas, gracias por ser mi mayor motivación y estar presente no solo en esta etapa tan importante de mi vida, sino en todo momento, ofreciéndome lo mejor, esto y más, te lo debo a ti.

A mi hermana Dixiana, por ser un gran apoyo e impulsarme a seguir en este proceso, por sus consejos y cada palabra de motivación han sido claves en el transcurso de mi tesina.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradezco a Dios, por bendecir mi vida grandemente, por tener la dicha del estudio, por darme las fuerzas necesarias para seguir luchando por mis sueños, por su infinito amor y fidelidad hacia mí y por permitirme llegar hasta donde estoy.

Agradecida, inmensamente, con mi madre, por guiarme siempre por el camino correcto, por su lucha y sacrificios constantes para formar de mí una persona profesional y de bien, por inculcar en mí, las bases de responsabilidad y perseverancia, gracias por ser mi mayor ejemplo de superación, eso me lleva a admirarte cada día más.

Asimismo, quiero expresar un sincero agradecimiento a la profesora Susana Araya Zamora, por aceptar ser mi tutora y por brindarme su conocimiento, apoyo, comprensión y respeto durante este proceso.

TABLA DE CONTENIDOS

CARTA DE APROBACIÓN TUTORA.....	ii
CARTA DE APROBACIÓN LECTOR.....	iii
CARTA APROBACIÓN FILÓLOGO	iv
DECLARACIÓN JURADA	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTOS	vii
TABLA DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE IMÁGENES	xi
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xv
INTRODUCCIÓN	xvii
CAPÍTULO I	19
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	19
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	20
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	24
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
1.3.1 Objetivo general	24
1.3.2 Objetivos específicos	25
1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES DEL PROBLEMA.....	25
1.4.1 Alcances	25
1.4.2 Limitaciones	26
CAPÍTULO II	27
MARCO TEÓRICO.....	27
2.1 CONTEXTO HISTÓRICO.....	28

2.1.1 Reseña Histórica.....	28
2.1.2 ¿Qué es Inolasa?.....	28
2.1.3 Política Organizacional	29
2.1.4 Imágenes de la empresa Inolasa	30
2.2.1 Administración.....	32
2.2.2 Administración de Recursos Humanos	32
2.2.3 Satisfacción laboral	33
Características que influyen en la satisfacción laboral	35
Efectos de la satisfacción laboral.....	36
Efectos de la insatisfacción laboral.....	38
Medición de la satisfacción laboral	39
2.2.4 Motivación	40
2.2.4.1 Teorías de la motivación laboral	41
Teoría de Maslow: la jerarquía de las necesidades humanas	41
Teoría de Douglas McGregor: Teoría X y Teoría Y	42
Proceso motivacional.....	44
2.2.5 Desempeño Laboral.....	45
2.2.5.1 Evaluación de desempeño.....	49
Administración del desempeño.....	51
Herramientas de medición del desempeño.....	52
CAPÍTULO III	56
MARCO METODOLÓGICO	56
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	57
3.1.1 Finalidad	57
3.1.2 Dimensión temporal	57
3.1.3 Marco	58
3.1.4 Naturaleza.....	59
3.1.5 Carácter	60
3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN.....	60
3.2.1 Sujetos de información.....	60

3.2.2 Fuentes primera mano	61
3.2.3 Fuentes segunda mano	62
3.2.4 Fuentes tercera mano	63
3.3 SELECCIÓN DEL MUESTREO	63
3.3.1 Población	63
3.3.2 Muestra	64
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR LA INFORMACIÓN .	65
3.5 DEFINICIÓN CONCEPTUAL, OPERATIVA E INSTRUMENTAL DE LAS VARIABLES	66
3.5.1 Variable Independiente - Satisfacción Laboral.....	67
3.5.2 Variable Dependiente - Desempeño laboral	68
3.5.3 Cuadro Operacionalización de las variables	70
CAPÍTULO IV	73
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	73
4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	74
4.2 GRÁFICOS O FIGURAS	74
4.3 ANÁLISIS DE DATOS	74
CAPÍTULO V	119
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	119
5.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	120
BIBLIOGRAFÍA	134
GLOSARIO.....	139
ANEXOS	140

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1 Logo	30
Imagen 2 Frente de Inolasa (Calle principal).....	30
Imagen 3 Entrada.....	31
Imagen 4 Respuestas ante la insatisfacción laboral.....	39
Imagen 5 Jerarquía de las necesidades, según Maslow, desde la perspectiva laboral	42
Imagen 6 Comparación entre los estilos de dirección X e Y	43
Imagen 7 Clasificación de los factores relativos a la motivación según Herzberg.	43
Imagen 8 Ciclo motivacional.....	44
Imagen 9 Modelo de la evaluación del desempeño	50
Imagen 10 Proceso de la administración del desempeño	51
Imagen 11 Clasificación y rendimientos entre equipos de trabajo.....	53
Imagen 12 Muestra de una escala de calificación de juicio absoluto	53
Imagen 13 Muestra de escalas de rasgos.....	54
Imagen 14 Muestra de BARS utilizado para calificar a un director de ventas	55

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Fuentes de primera mano.....	61
Cuadro 2 Fuentes de segunda mano	62
Cuadro 3 Población distribuida por área y género	64
Cuadro 4 Operacionalización de Variables	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Género	74
Tabla 2 Edad	75
Tabla 3 Departamento al que pertenece	76
Tabla 4 Años de laborar en la organización	77
Tabla 5 ¿Cuál de los siguientes factores le llevan a sentirse satisfecho en su trabajo?	79
Tabla 6 ¿Las condiciones físicas de su lugar de trabajo son lo suficientemente seguras?.....	81
Tabla 7 ¿Considera que las condiciones laborales son las idóneas para realizar su trabajo?	82
Tabla 8 ¿Existe en su trabajo la aplicación de incentivos con base en su desempeño?.....	83
Tabla 9 ¿Ha recibido algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitación, reconocimiento u otros), cuando hace bien su trabajo?	84
Tabla 10 Las relaciones interpersonales entre usted y sus compañeros de trabajo son:	85
Tabla 11 ¿Considera que una buena relación con sus compañeros le motiva a tener un mejor desempeño en su trabajo?	86
Tabla 12 ¿Existe una buena comunicación entre usted y su supervisor?	87
Tabla 13 ¿Hay disposición por parte de su supervisor cuando le solicita apoyo o le hace alguna consulta sobre su trabajo?	88
Tabla 14 ¿Cree que trabajando duro tiene la posibilidad de evolucionar en la empresa?	89
Tabla 15 ¿Considera que la oportunidad de crecimiento que brinda la empresa es para todos cuando se cumplen los requisitos?.....	90
Tabla 16 ¿En su departamento se considera el trabajo en equipo como factor clave para el éxito de las labores diarias?.....	91
Tabla 17 ¿Se siente parte del equipo de trabajo?.....	92
Tabla 18 ¿La empresa le ofrece algún servicio de capacitación continua, en temas de interés para su área de trabajo?.....	93
Tabla 19 ¿Recibe la información necesaria para desarrollar su trabajo de manera correcta?	94
Tabla 20 ¿Es posible encontrar salas en donde pueda tener un descanso adecuado durante su turno?.....	95
Tabla 21 ¿Existen en la empresa espacios de reunión, donde se puedan realizar actividades para cambiar el ritmo laboral?	96
Tabla 22 ¿Cuál de los siguientes factores le llevan a sentirse insatisfecho en su trabajo?	97
Tabla 23 ¿Considera que la empresa le retribuye su salario en forma justa?	99

Tabla 24 ¿Siente que la remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones?	100
Tabla 25 ¿En su área de trabajo se presentan conflictos entre compañeros?	101
Tabla 26 ¿Mantiene alguna diferencia o roce con un compañero de trabajo?	102
Tabla 27 ¿Mantiene alguna diferencia o ha presentado disgusto con su jefe? ...	103
Tabla 28 ¿Cuándo necesita realizarle una consulta a su jefe se le genera un sentimiento de miedo o repulsión?	104
Tabla 29 ¿La empresa se preocupa en ofrecer oportunidades de crecimiento laboral conforme a su puesto de trabajo?	105
Tabla 30 ¿Cuándo hay una vacante se busca dentro de la misma organización al posible candidato?	106
Tabla 31 ¿Considera que una mala distribución física del ambiente de trabajo, dificulta la realización de sus labores?	107
Tabla 32 ¿Le gustaría cambiar alguna de las condiciones de su trabajo?	108
Tabla 33 ¿La empresa es flexible en cuanto a permisos y horario de trabajo?...	109
Tabla 34 ¿Considera que tiene dificultades en el tiempo que dispone para su vida personal fuera del trabajo?.....	110
Tabla 35 ¿El ambiente laboral que se siente en la organización es agradable?.	111
Tabla 36 ¿Cree que el ambiente en el que se desempeña es poco motivador?.	112
Tabla 37 ¿Se siente seguro y estable con su trabajo?.....	113
Tabla 38 ¿Considera que la labor que desempeña está de acuerdo con sus habilidades y competencias?	114
Tabla 39 ¿Considera que el nivel de satisfacción laboral que posee, influye en su productividad?	115
Tabla 40 ¿Usted considera que la insatisfacción laboral afecta su correcto desarrollo para el cumplimiento de las metas de la organización?	116
Tabla 41 ¿En caso de sentirse disconforme o insatisfecho laboralmente, considera que eso afectaría la calidad de su trabajo?	117
Tabla 42 ¿Cree que el rendimiento y eficiencia en sus labores varía según su satisfacción?.....	118

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Género.....	75
Gráfico 2 Edad	76
Gráfico 3 Departamento al que pertenece	77
Gráfico 4 Años de laborar en la organización.....	78
Gráfico 5 ¿Cuál de los siguientes factores le llevan a sentirse satisfecho en su trabajo?	80
Gráfico 6 ¿Las condiciones físicas de su lugar de trabajo son lo suficientemente seguras?.....	81
Gráfico 7 ¿Considera que las condiciones laborales son las idóneas para realizar su trabajo?.....	82
Gráfico 8 ¿Existe en su trabajo la aplicación de incentivos con base en su desempeño?.....	83
Gráfico 9 ¿Ha recibido algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitación, reconocimiento u otros), cuando hace bien su trabajo?	84
Gráfico 10 Las relaciones interpersonales entre usted y sus compañeros de trabajo son:.....	85
Gráfico 11 ¿Considera que una buena relación con sus compañeros le motiva a tener un mejor desempeño en su trabajo?	86
Gráfico 12 ¿Existe una buena comunicación entre usted y su supervisor?	87
Gráfico 13 ¿Hay disposición por parte de su supervisor cuando le solicita apoyo o le hace alguna consulta sobre su trabajo?	88
Gráfico 14 ¿Cree que trabajando duro tiene la posibilidad de evolucionar en la empresa?	89
Gráfico 15 ¿Considera que la oportunidad de crecimiento que brinda la empresa es para todos cuando se cumplen los requisitos?.....	90
Gráfico 16 ¿En su departamento se considera el trabajo en equipo como factor clave para el éxito de las labores diarias?.....	91
Gráfico 17 ¿Se siente parte del equipo de trabajo?	92
Gráfico 18 ¿La empresa le ofrece algún servicio de capacitación continua, en temas de interés para su área de trabajo?	93
Gráfico 19 ¿Recibe la información necesaria para desarrollar su trabajo de manera correcta?	94
Gráfico 20 ¿Es posible encontrar salas en donde pueda tener un descanso adecuado durante su turno?.....	95
Gráfico 21 ¿Existen en la empresa espacios de reunión, donde se puedan realizar actividades para cambiar el ritmo laboral?	96
Gráfico 22 ¿Cuál de los siguientes factores le llevan a sentirse insatisfecho en su trabajo?	98
Gráfico 23 ¿Considera que la empresa le retribuye su salario en forma justa?	99

Gráfico 24 ¿Siente que la remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones?	100
Gráfico 25 ¿En su área de trabajo se presentan conflictos entre compañeros? .	101
Gráfico 26 ¿Mantiene alguna diferencia o roce con un compañero de trabajo? .	102
Gráfico 27 ¿Mantiene alguna diferencia o ha presentado disgusto con su jefe? .	103
Gráfico 28 ¿Cuándo necesita realizarle una consulta a su jefe se le genera un sentimiento de miedo o repulsión?	104
Gráfico 29 ¿La empresa se preocupa en ofrecer oportunidades de crecimiento laboral conforme a su puesto de trabajo?	105
Gráfico 30 ¿Cuándo hay una vacante se busca dentro de la misma organización al posible candidato?	106
Gráfico 31 ¿Considera que una mala distribución física del ambiente de trabajo, dificulta la realización de sus labores?	107
Gráfico 32 ¿Le gustaría cambiar alguna de las condiciones de su trabajo?	108
Gráfico 33 ¿La empresa es flexible en cuanto a permisos y horario de trabajo? .	109
Gráfico 34 ¿Considera que tiene dificultades en el tiempo que dispone para su vida personal fuera del trabajo?	110
Gráfico 35 ¿El ambiente laboral que se siente en la organización es agradable?	111
Gráfico 36 ¿Cree que el ambiente en el que se desempeña es poco motivador?	112
Gráfico 37 ¿Se siente seguro y estable con su trabajo?	113
Gráfico 38 ¿Considera que la labor que desempeña está de acuerdo con sus habilidades y competencias?	114
Gráfico 39 ¿Considera que el nivel de satisfacción laboral que posee, influye en su productividad?	115
Gráfico 40 ¿Usted considera que la insatisfacción laboral afecta su correcto desarrollo para el cumplimiento de las metas de la organización?	116
Gráfico 41 ¿En caso de sentirse disconforme o insatisfecho laboralmente, considera que eso afectaría la calidad de su trabajo?	117
Gráfico 42 ¿Cree que el rendimiento y eficiencia en sus labores varía según su satisfacción?.....	118

INTRODUCCIÓN

Actualmente, la satisfacción y el desempeño laboral comienzan a formar parte del motor en una organización, las mismas establecen la base de un buen funcionamiento organizacional; de esta manera, ambos, sirven de referencia acerca de cómo las personas deben conducirse dentro de la organización y para que se desempeñen de manera efectiva.

La satisfacción laboral es el elemento esencial, el cual debe estar presente dentro de las empresas, ya que, trae numerosos beneficios a nivel organizacional, así como, para los colaboradores que trabajan en ella.

Por tal motivo, la presente investigación busca determinar la satisfacción laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de Inolasa, mediante el estudio de factores como: condiciones laborales, sistemas incentivos, relaciones sociales entre compañeros y supervisores, modelos de motivación, entre otros.

Del tema de investigación, se desarrollan seis capítulos, los cuales se detallan de la siguiente manera:

El Capítulo I, hace mención al planteamiento del problema, los antecedentes, la justificación del tema, la formulación del problema, los objetivos de la investigación y, finalmente, los alcances y las limitaciones.

En el Capítulo II, se presenta el marco teórico, el cual incluye el contexto histórico y el contexto teórico-conceptual, donde se detallan teorías y conceptos de autores que acreditan lo planteado en este estudio.

En el Capítulo III, se muestra el marco metodológico, en donde se detallan las definiciones del enfoque y métodos de investigación utilizados, las técnicas e instrumentos utilizados para recolectar la información y, finalmente, el cuadro de las variables contempladas en el estudio.

En el Capítulo IV, se desarrolla el análisis e interpretación de los datos obtenidos de la recopilación de información, en donde se muestra la tabulación y los gráficos de los resultados de cada variable estudiada.

Por último, en el Capítulo V, se exponen las conclusiones a las que se llegó con la investigación y se plantean las recomendaciones, las cuales se fundamentan en los resultados de cada variable y, a su vez, responderán a los objetivos que busca llegar esta investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La investigación se realizará en la empresa de Inolasa, en la provincia de Puntarenas, durante el primer semestre del 2018 y se llevará a cabo con colaboradores de diferentes áreas y edades.

1.1.1 Antecedentes del problema

Los antecedentes investigativos son aquellos trabajos de investigación realizados anteriormente, relacionados con el tema que se definió, en este caso, en la empresa Inolasa, en donde se determinará la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal, no tiene antecedentes sobre dicho tema, por lo cual sería la primera vez que se estaría realizando dicho estudio.

1.1.1.1 Nacional

En años anteriores, se han realizado estudios relacionados con dicho tema, Angulo Marchena (2016) realizó una investigación, cuyo objetivo fue “verificar si existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de servicio al cliente de la oficina de El Roble - Puntarenas, del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados”.

En la investigación de Angulo (2016) se logra concluir que, los trabajadores que laboran, en esta oficina, consideran que no existen políticas ni prácticas que incrementen su motivación al trabajo, no perciben ningún tipo de motivación por las funciones que realizan, los colaboradores dicen que los salarios no son competitivos. Además, el jefe de la oficina, muy pocas veces, toma en cuenta el criterio de sus

colaboradores, toma decisiones con rapidez, se comunica de manera enfática y es impulsivo cuando se dirige a las personas, lo que piensa o siente, la mayoría de los colaboradores considera que no existe buena comunicación, no se generan espacios de reunión donde se puedan tratar asuntos laborales.

Asimismo, el personal siente que las relaciones interpersonales son el mayor problema, ya que, en el ambiente de trabajo, se siente algún tipo de rivalidad y envidias entre compañeras y compañeros, existen conflictos de opinión personal y colectiva, entre los trabajadores, lo cual provoca un ambiente laboral muy estresante.

Entre los hallazgos más relevantes sobre la satisfacción del personal, están las oportunidades de desarrollo y logro personal, realización y expectativas de aspirar a un puesto superior; pero, no los toman en cuenta para que ocupen puestos que han quedado vacantes o los asciendan, como también, nunca han sentido ser parte importante de un equipo de trabajo, debido a que la jefatura inmediata tiene poco contacto con el personal.

1.1.1.2 Internacional

Valencia González (2014), realizó un estudio en la cual el objetivo fue “realizar un diagnóstico de la satisfacción laboral en los Laboratorios Ecu- American, para determinar el nivel de influencia en el desempeño con base en la evaluación de las condiciones que enmarca la cultura organizacional”.

En dicha investigación, se logra concluir que, la satisfacción laboral influye en el desempeño de los empleados, ya que, se determinó que la insatisfacción incide en

su rendimiento y genera un bajo desempeño debido a la inconformidad de los procesos administrativos que se desarrollan en la empresa, las dimensiones que más inciden en la satisfacción laboral están el respeto y consideración, comunicación y relación entre compañeros, supervisión y evaluación de las condiciones para el desempeño son indicadores que demuestran un bajo nivel de satisfacción y desempeño por parte de los empleados.

Además, los resultados de las encuestas permitieron detectar las inconformidades del personal de la empresa, en relación con la satisfacción laboral, esto permitió al investigador la elaboración de un plan de mejora de la satisfacción del personal para que contribuya al adecuado desempeño del mismo, asimismo, favorecer al desarrollo de actividades, fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los empleados.

1.1.2 Problematización

Según los autores (González, Chinchilla, Guerra y Jara), (2018) “ello implica una explicación resumida acerca de las razones por la cuales la situación a investigar merece ser objeto de una investigación formal” (p.12).

Una organización para lograr alcanzar sus objetivos depende de un conjunto de elementos, de los cuales se destaca entre uno de los más importantes el recurso humano, por esta razón, la satisfacción laboral de los mismos, es motivo de estudio.

A través de la percepción y vivencias del personal, se logra reflejar en ellos si hay algunas deficiencias como: desmotivación, falta de oportunidad de crecimiento, fallas

en las relaciones sociales, políticas de ascenso circunstanciales, poco reconocimiento por el buen desempeño y algunos otros aspectos que determinan el grado de satisfacción laboral del empleado. Se debe considerar que estas deficiencias o fallas pueden generar problemas en la organización, los cuales ocasionan: falta de interés por sus funciones y ejecución de actividades en el desempeño laboral, así como también, generar una visión negativa de la empresa.

Por consiguiente, es de mucha importancia velar por la satisfacción de los colaboradores, porque eleva el desempeño y así tendrían el deseo de desempeñar mejor sus tareas o responsabilidades y, sobre todo, realizarlo con eficiencia y eficacia, sintiéndose satisfechos de pertenecer a la organización donde laboran y logran presentar resultados positivos para la misma.

1.1.3 Justificación del tema

El ideal, de la presente investigación, radica en determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores de Inolasa, para dar a conocer a la empresa los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos, ambientes laborales y disposiciones generales de la organización, en el personal.

Hoy, las organizaciones tienen como objetivo ser exitosas, competitivas y cumplir con las metas establecidas y son las personas trabajadoras las encargadas de llevar al éxito y cumplir con las metas esperadas; por lo tanto, es importante darle el primer lugar al recurso humano, basándose en su satisfacción laboral, para que se sientan motivados, valorados y reconocidos por el trabajo realizado dentro de la organización.

Por tal motivo, se les brindará la información pertinente con el fin de proponer recomendaciones que puedan utilizarse para elevar el nivel de satisfacción del personal y así lograr un desempeño óptimo, porque, muchas veces, las empresas descuidan los elementos internos y externos que mantienen satisfecho al personal y como resultado, se tienen deficiencias en la actuación que manifiesta el colaborador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo; de ahí parte la importancia de mantener un clima laboral sano; de tal forma que, se tenga la suficiente información para que se tomen decisiones que permitan a la organización tener un mejor desempeño y cuente con personas motivadas y satisfechas laboralmente.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El estudio que se propone plantea el siguiente problema de investigación:

¿Cómo influye la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de la compañía de Inolasa Puntarenas, en el primer semestre del 2018?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Son las guías del estudio y se deben tener presentes durante todo su desarrollo. Sampieri et al. (2014, p.37).

1.3.1 Objetivo general

Determinar los factores de satisfacción laboral que influyen en el desempeño de los colaboradores de la compañía de Inolasa, Puntarenas, en el primer semestre del 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar los factores de satisfacción laboral que poseen los colaboradores de Inolasa.
- Determinar los factores de insatisfacción que afectan en el desempeño laboral de los empleados de Inolasa.
- Determinar los factores de satisfacción y de insatisfacción que afectan el desempeño laboral.
- Elaborar recomendaciones que ayuden a aumentar la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa.

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES DEL PROBLEMA

1.4.1 Alcances

El presente trabajo tiene su campo de acción en la empresa Inolasa de Puntarenas, esta investigación permite contar con información útil para dicha organización, la cual requiere determinar la satisfacción laboral de los colaboradores y si este es un factor determinante en el desempeño, así también, dar a conocer a lo interno de la empresa los factores de insatisfacción presentes en el personal.

Este estudio pretende generar datos que guíen a la organización a alcanzar altos niveles de satisfacción y se beneficiará a la población trabajadora, asimismo, abre la posibilidad de que otros investigadores, en el futuro, profundicen sobre el tema.

1.4.2 Limitaciones

Coordinar con las jefaturas para que le faciliten al personal tiempo para la aplicación del instrumento.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 CONTEXTO HISTÓRICO

2.1.1 Reseña Histórica

Hasta 1985, toda la harina de soya, utilizada en la alimentación animal, así como todo el aceite líquido para consumo humano y para uso industrial, se importaba de otros países, lo cual generó una excelente oportunidad para que se fabricaran estos dos productos en el país.

Entre 1985 y 1986, se inicia el primer montaje de la planta, dando inicio las operaciones en marzo 1986.

Desde entonces, INOLASA ha ido creciendo, convirtiéndose en una importante empresa en el país; además realiza un gran aporte a la provincia de Puntarenas.

Como parte del éxito y para continuar creciendo, la empresa ha obtenido certificaciones que dan garantía de la calidad e inocuidad de nuestros productos.

(Inolasa S.A, s.f)

2.1.2 ¿Qué es Inolasa?

INOLASA, empresa líder en la producción y comercialización de aceites vegetales, lecitina de soya e insumos alimenticios para la nutrición animal, consciente de su papel en el desarrollo económico y social de Costa Rica, ofrece un ambiente de trabajo seguro, el cual brinda confianza a sus trabajadores y a la comunidad; respeta la legislación vigente y sus principios empresariales.

Unos de los principios fundamentales que rigen el funcionamiento de la empresa es la utilización de tecnología de punta, con ello, INOLASA se asegura ofrecer productos de excelente calidad que satisfagan las necesidades y gustos de sus clientes.

La constante inversión, en nuevos equipos, la capacitación de sus colaboradores, el uso de las mejores materias primas y los estrictos controles de calidad, distinguen a las plantas de producción de INOLASA. (Inolasa S.A, s.f)

2.1.3 Política Organizacional

En INOLASA, empresa líder en la producción y comercialización de aceites vegetales para consumo humano e insumos alimenticios para la nutrición animal, estamos comprometidos en elaborar productos inocuos y de calidad, según los requerimientos de nuestros clientes y acorde con los requisitos legales y reglamentarios.

Fomentamos la mejora continua de nuestros procesos y la seguridad en el trabajo. Estamos comprometidos con una gestión ambiental proactiva, que busca diariamente el desarrollo sostenible, previniendo y controlando los impactos al ambiente. Mantenemos una comunicación efectiva con nuestros clientes, proveedores y colaboradores. (Patricia Córdoba, Inolasa, comunicación personal)

2.1.4 Imágenes de la empresa Inolasa

Imagen 1 Logo



Fuente: Inolasa S.A, 2018.

Imagen 2 Frente de Inolasa (Calle principal)



Fuente: Inolasa S.A, 2018.

Imagen 3 Entrada



Fuente: Inolasa S.A, 2018.

2.2 CONTEXTO TEÓRICO

2.2.1 Administración

En pocas palabras, la administración es una actividad indispensable en cualquier organización, de hecho, es la manera más efectiva para garantizar su competitividad, toda empresa requiere de una serie de actividades que deben desarrollarse adecuada y oportunamente, con el propósito de asegurar la consecución y logro de los objetivos, es el proceso de diseñar y mantener un entorno cuando se trabaja en grupos, los individuos cumplan eficientemente sus objetivos específicos.

Según Chiavenato (2014):

La administración es un proceso continuo y sistemático que implica una serie de actividades impulsoras, como planear, organizar, dirigir y controlar recursos y competencias para alcanzar metas y objetivos. Además, incluye fijar los objetivos que se quieren alcanzar, tomar decisiones en el camino para alcanzarlos y liderar todo ese proceso con el fin de alcanzarlos y ofrecer resultados. (p.9)

2.2.2 Administración de Recursos Humanos

Según Dessler y Varela (2017), afirman que “la administración de recursos humanos es el proceso de contratar, capacitar, evaluar y remunerar a los empleados, así como de atender sus relaciones laborales, su salud y seguridad, y los aspectos de equidad” (p.4).

Además (Bohlander, Snell y Morris), (2018) definen lo siguiente:

La administración de recursos humanos (ARH), la cual consiste en una amplia variedad de actividades, que incluyen el análisis del entorno competitivo de la empresa y el diseño de puestos para que la estrategia organizacional pueda implementarse con éxito para superar a los competidores. Para lograr este objetivo, es necesario identificar, reclutar y seleccionar a las personas adecuadas para esos puestos, capacitarlas, motivarlas y evaluarlas, desarrollar políticas competitivas de compensación para retenerlas y prepararlas para dirigir la organización en el futuro, entre otras cosas. (p.4)

Con las definiciones anteriores, entendemos que, la administración de recursos humanos se relaciona con el modo de organizar el personal que integra la empresa, tiene que ver con el aprovechamiento y mejoramiento de las capacidades y habilidades de las personas y, en general, con los factores que le rodean dentro de la organización, con el objetivo de lograr el beneficio individual y de la organización.

2.2.3 Satisfacción laboral

Según Robbins y Judge (2017), cuando se habla de las actitudes de los empleados, por lo general, se hace referencia a la satisfacción laboral, la cual describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo; además, surge de la evaluación de sus características.

Un individuo, con un alto nivel de satisfacción laboral, tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que, alguien insatisfecho, alberga sentimientos negativos. (p.78)

De acuerdo con Marín y Placencia (2017), “la satisfacción laboral en cambio es un estado emocional positivo que se deriva de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de un individuo, marcado por el balance final entre el rol que cada trabajador quiere cumplir y el rol que finalmente desempeña” (p.43).

De igual forma Debra y James (2013), señalan que, la satisfacción en el trabajo es un estado emocional placentero o positivo que resulta del aprecio del propio trabajo o de la experiencia laboral. Se le ha tratado como actitud general y como satisfacción con cinco dimensiones específicas del trabajo: el sueldo, el propio trabajo, las oportunidades de ascenso, la supervisión y los compañeros de trabajo. (p.58)

Según las definiciones anteriores, la satisfacción laboral está relacionada con: las experiencias, las necesidades y las expectativas de cada colaborador de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos, por lo tanto, estas son una perspectiva favorable o desfavorable hacia su puesto.

Características que influyen en la satisfacción laboral

Robbins et al. (2017), señala algunas de estas características (p.83,84):

Condiciones laborales

Por lo general, los puestos de trabajo que ofrecen capacitación, variedad, independencia y control satisfacen a la mayoría de los individuos. La interdependencia, la retroalimentación, el apoyo social y la interacción con los colegas fuera del ámbito laboral tienen una estrecha relación con la satisfacción laboral, incluso, más allá del trabajo en sí mismo.

Personalidad

La satisfacción laboral no consiste, únicamente, en las condiciones de trabajo, ya que, la personalidad también interviene. Los individuos con autoevaluaciones esenciales (AEE) positivas —quienes creen en su valía interna y su capacidad básica— están más satisfechos con su puesto de trabajo, que quienes las tienen negativas.

Salario

Quizás haya notado que, con frecuencia, la cuestión del salario surge cuando se habla acerca de la satisfacción laboral. Para muchas personas, el salario está correlacionado con la satisfacción laboral y la felicidad, en general, pero, el efecto suele ser menor, una vez que el individuo alcanza un nivel estándar de vida cómoda. El dinero sí motiva a las personas; no obstante, lo que nos motiva no necesariamente es lo mismo que nos hace felices.

Efectos de la satisfacción laboral

Según Robbins et al. (2017), se describen algunos de estos efectos (p.86, 87):

Desempeño laboral

Como muchos estudios han concluido, es probable que, los trabajadores felices sean más productivos. No obstante, algunos investigadores solían creer que era un mito la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo. Pero, una revisión de 300 estudios sugirió que la correlación es bastante alta.

Los individuos más satisfechos con su trabajo tienen un mejor desempeño y las organizaciones que cuentan con más empleados satisfechos suelen ser más eficaces que aquellas con empleados insatisfechos.

Comportamiento de ciudadanía organizacional (CCO)

Suena lógico aceptar que, la satisfacción laboral debería ser un determinante fundamental para el comportamiento de ciudadanía organizacional (conocido como CCO o conducta de ciudadanía).

Los empleados con CCO hablan positivamente acerca de sus organizaciones, ayudan a otros y van más allá de las expectativas normales de su puesto de trabajo.

Las evidencias sugieren que, la satisfacción laboral tiene una correlación moderada con el CCO, de modo que, los individuos más satisfechos con su empleo son más proclives a lograr un comportamiento de ciudadanía organizacional.

Los individuos, cuando sienten que sus compañeros de trabajo los apoyan, tienen más probabilidades de exhibir conductas de ayuda, que quienes tienen una relación antagónica con sus colegas.

Por otro lado, la personalidad, también, es importante. Los individuos que presentan ciertos rasgos de personalidad (afabilidad y escrupulosidad, se sienten más satisfechos con su trabajo, lo cual, a su vez, los lleva a tener más CCO.

Satisfacción del cliente

Como los gerentes de las organizaciones de servicios deben preocuparse por agradar a los clientes, es razonable preguntar si la satisfacción de los trabajadores se relaciona en forma positiva, con la satisfacción de los clientes. Para quienes están en la línea frontal de contacto directo con los clientes, la respuesta es “sí”. Los trabajadores satisfechos incrementan la satisfacción y lealtad de los clientes.

Satisfacción de vida

Hasta ahora, hemos considerado la satisfacción laboral como si fuera un aspecto ajeno a la satisfacción de vida, pero, es probable que, estén más relacionados de lo que se cree. Investigaciones, en Europa, indicaron que la satisfacción laboral está correlacionada, positivamente, con la satisfacción de vida y las actitudes y las experiencias vitales, las cuales afectan las experiencias y la forma como se percibe el trabajo.

Asimismo, según investigaciones llevadas a cabo en Alemania, las personas se sienten menos satisfechas con su vida, cuando están desempleadas y no tan solo a

causa de la pérdida del ingreso. Para la mayoría de la gente, el trabajo forma parte importante de la vida, por lo cual parece lógico que, el sentimiento de felicidad general, dependa, en gran parte, del nivel de felicidad que experimenta en su trabajo (su satisfacción laboral).

Efectos de la insatisfacción laboral

Robbins et al. (2017) nos ayuda a identificar un modelo teórico que es útil para entender las consecuencias ante la insatisfacción de los trabajadores: (p.88-89)

Salida: la respuesta de salida dirige el comportamiento hacia abandonar la organización, en busca de un puesto nuevo o por renuncia. Para medir los efectos de esta respuesta a la insatisfacción, los investigadores estudian las renuncias individuales y la rotación colectiva, es decir, cuando la organización pierde por completo el conocimiento, las capacidades, las habilidades y otras características del trabajador.

Voz: la respuesta de voz implica tratar de mejorar las condiciones en forma activa y constructiva, incluye sugerencias de mejora, análisis de los problemas con el jefe y alguna forma de asesoría sindical.

Lealtad: la respuesta de lealtad implica esperar, de manera pasiva, pero optimista que las condiciones mejoren, incluso, hablando a favor de la organización frente a críticas externas, con la confianza de que la gerencia está “haciendo las cosas correctas”.

Negligencia: la respuesta negligente implica permitir, pasivamente, que las condiciones empeoren, demostrando ausentismo o impuntualidad crónicos, poco esfuerzo y tasa de errores alta.

Imagen 4 Respuestas ante la insatisfacción laboral

	Constructiva	Destructiva
Activa	VOZ	SALIDA
Pasiva	LEALTAD	NEGLIGENCIA

Fuente: Robbins et al. (Comportamiento organizacional, 2017, p.89).

Los comportamientos de salida y de negligencia representan nuestras variables de desempeño: productividad, ausentismo y rotación de personal. Sin embargo, este modelo amplía la respuesta de los trabajadores e incluye la voz y la lealtad, consideradas como actitudes constructivas, que permiten a los individuos tolerar situaciones desagradables o remedien las condiciones de trabajo insatisfactorias. (Robbins et al., 2017, p.89)

Medición de la satisfacción laboral

Según et al. (2017) existen dos métodos populares para medir la satisfacción laboral:

La puntuación general única, consiste en la respuesta a una pregunta como la siguiente: "Considerando todas las circunstancias, ¿qué tan satisfecho está usted

con su trabajo?” Los sujetos encierran en un círculo un número entre 1 y 5, en una escala que va desde “muy satisfecho” hasta “muy insatisfecho”.

El segundo método, la suma de facetas del puesto de trabajo, es más complejo e identifica los elementos fundamentales de un puesto de trabajo, como el tipo de actividad, las habilidades necesarias, la supervisión, el salario actual, las oportunidades de desarrollo, la cultura y las relaciones con los colegas.

El trabajador califica estos factores en una escala estandarizada y, luego, los investigadores suman las puntuaciones para obtener la calificación general de satisfacción laboral. (p.81)

2.2.4 Motivación

Para López y Ruiz (2015), la motivación laboral se define “como el conjunto de estímulos que percibe una persona y la impulsa a desempeñar mejor su trabajo. Es una herramienta muy útil, para mejorar el desempeño de los empleados, y su consecuencia será el aumento de la productividad” (p.28).

Asimismo, Louffat (2013), define la motivación como “la influencia interna que impulsa a la persona a comportarse de una forma o de otra, para alcanzar un nivel de satisfacción que le permita tener el equilibrio emocional en su vida, tanto personal como profesional” (p.235).

De acuerdo con la motivación, es una opción importante y particular, que tiene la organización para mantener a los colaboradores felices, busca ideales que logren llevar a los colaboradores a una satisfacción no solo a su trabajo, sino que, en

conjunto la satisfacción de querer dar el mejor desempeño para que la organización logre los objetivos que busca.

2.2.4.1 Teorías de la motivación laboral

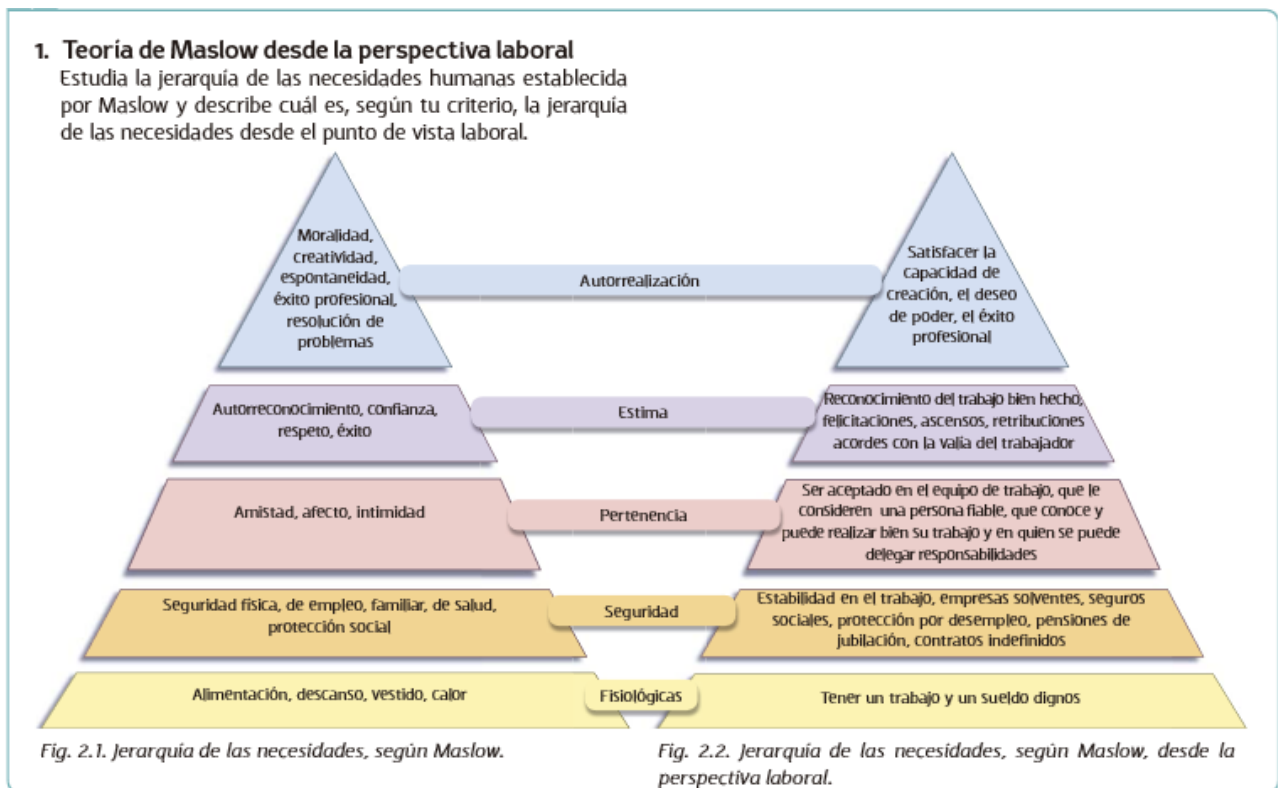
De acuerdo con López y Ruiz (2015), existen múltiples teorías que explican el comportamiento de las personas en el puesto de trabajo. Algunas de las principales se desarrollan a continuación: (p.28)

Teoría de Maslow: la jerarquía de las necesidades humanas

El psicólogo Abraham Maslow estableció, en su obra Motivación y personalidad, una jerarquía de cinco niveles de necesidades que toda persona deberá ir cumpliendo para alcanzar la satisfacción como individuo.

Según Maslow, cuando una necesidad se satisface, deja de ser motivadora y son las necesidades insatisfechas las que comienzan a motivar. (p.28)

Imagen 5 Jerarquía de las necesidades, según Maslow, desde la perspectiva laboral



Fuente: López et al. (*Operaciones administrativas de recursos humanos, 2015, p.28*).

Teoría de Douglas McGregor: Teoría X y Teoría Y

Douglas McGregor describió dos estilos de dirección a los que denominó Teoría X y Teoría Y. Las teorías X e Y constituyen dos estilos de dirección, cuyo fin es la motivación de los empleados: estilo autoritario y estilo participativo.

Según McGregor, el comportamiento de los trabajadores no es una consecuencia de la naturaleza del ser humano, sino de las políticas de gestión de las empresas.

(López et al., 2015, p.29)

Imagen 6 Comparación entre los estilos de dirección X e Y

Teoría X. Estilo autoritario	Teoría Y. Estilo participativo
La dirección dicta las normas y señala lo que se debe hacer, cómo hacerlo y en cuánto tiempo (Figura 2.3).	La dirección motiva a los trabajadores , dándoles confianza, formación e información y facilitando su participación en la toma de decisiones.
<ul style="list-style-type: none"> • El ser humano por naturaleza no desea trabajar y, cuando puede, lo evita. • La única motivación de los trabajadores es el dinero. • Para lograr sus objetivos, las empresas deben someter a sus trabajadores a un control estricto, obligarles, premiarles y sancionarles. • Los trabajadores no desean asumir responsabilidades en el trabajo y prefieren ser dirigidos. 	<ul style="list-style-type: none"> • El ser humano no siente una aversión natural por el trabajo. • Los trabajadores se comprometen a la realización de los objetivos empresariales. • Las personas prefieren autonomía en el trabajo en relación con los objetivos que se pacten y acepten. • La mayoría de las personas posee creatividad e ingenio y ambas capacidades se pueden desarrollar para solucionar problemas.

Fuente: López et al. (Operaciones administrativas de recursos humanos, 2015, p.29).

Teoría bifactorial de Herzberg

Frederick Herzberg desarrolló esta teoría partiendo de la idea de que los trabajadores mantienen un equilibrio entre la satisfacción y la insatisfacción frente al trabajo. Este autor considera que, en lo referente a la motivación laboral, existen dos grupos de los factores: los higiénicos y los motivacionales. (López et al., 2015, p.30)

Imagen 7 Clasificación de los factores relativos a la motivación según Herzberg

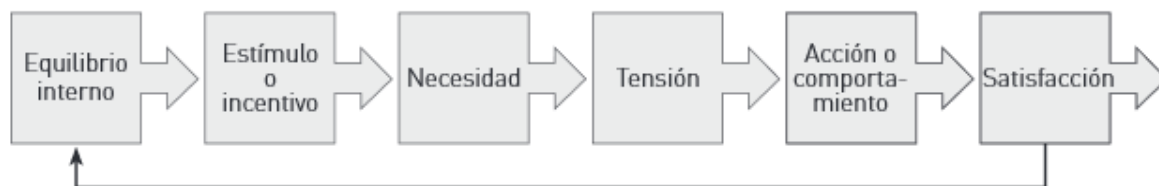
Factores higiénicos	Factores motivacionales
Son los factores básicos , cuya existencia no produce satisfacción laboral, pero cuya carencia genera insatisfacción en los trabajadores.	Son los que ayudan a trabajar más y mejor, ya que están relacionados con el contenido de la tarea y la responsabilidad que se asume.
<ul style="list-style-type: none"> • Buenas condiciones en el trabajo. • Salario adecuado. • Estabilidad en el empleo. • Buenas relaciones con los compañeros. • Correctas relaciones con los jefes, etc. • Herramientas y equipos adecuados. • Protección ante los riesgos laborales. <p>El desarrollo de los factores higiénicos no repercute en la motivación a largo plazo, aunque su ausencia o incorrección causa insatisfacción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Poder aplicar los conocimientos que se poseen. • Estima. • Reconocimiento del trabajo bien hecho. • Desarrollo profesional. • Autonomía. • Creatividad. • Asunción de responsabilidades. • Logro de los objetivos. <p>La potenciación de los factores motivacionales favorece la satisfacción y la motivación de los trabajadores.</p>

Fuente: López et al. (Operaciones administrativas de recursos humanos, 2015, p.30).

Proceso motivacional

Para Chiavenato (2004: 303) citado por Louffat, (2015, p.238) el ciclo motivacional genérico funciona del siguiente modo:

Imagen 8 Ciclo motivacional



Fuente: Louffat, Enrique (Administración: fundamentos del proceso administrativo, 2015, p.238).

Toda persona se encuentra en un equilibrio interno de normalidad, pero es tentado por fuerzas o factores externos (estímulos) que influyen en él y le generan una necesidad, la cual, en ese momento, le produce algún grado de tensión.

Esta inquietud provoca la acción o comportamiento a través del cual la persona busca descargar o aplicar su incomodidad. En caso de que ese comportamiento le permita aplacar o eliminar la tensión, volverá a su estado normal de equilibrio. Ese mecanismo se repite y es constante y se aplica a cualquier asunto o situación de la vida.

2.2.5 Desempeño Laboral

El desempeño laboral se podría entender como el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo.

Según Palmar y Valero (2014), el desempeño laboral, se refiere al desenvolvimiento de cada una de las personas o individuos que cumplen su jornada de trabajo dentro de una organización, el cual debe estar ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa, de tal manera que, sea eficiente, eficaz y efectivo, en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para el alcance de los objetivos propuestos, consecuente al éxito de la organización. (p.166)

Del mismo modo, este autor detalla el término de la siguiente manera:

La capacidad de trabajo que tiene el individuo que labora dentro de una organización, en cuanto al cumplimiento o no, de las responsabilidades y funciones asignadas dentro de la misma, para alcanzar las metas trazadas por la empresa, así como para que logre su desarrollo personal, siempre orientado a un trabajo eficiente y eficaz, con la finalidad de alcanzar su éxito individual y organizacional. (Palmar y Valero, 2014, p.166)

Por otro lado, Quero, Mendoza y Torres (2014) lo definen como el “nivel de ejecución alcanzado por el trabajador, en el logro de las metas propuestas, dentro de una organización, en un tiempo determinado.

Por tanto, todo recurso humano que interactúa dentro de una organización tiene un comportamiento que influyen en los resultados de sus actuaciones” (p.28)

Factores que influyen en el desempeño laboral

Según Palmar y Valero (2014), en el área organizacional se ha estudiado lo relacionado con el desempeño laboral, se infiere que, él depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo. (p.167)

Entre los factores, se conceptualizan las siguientes capacidades: adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

El buen desenvolvimiento laboral, que señala Davis, citado por (Palmar y Valero, 2014), depende de algunos factores, entre los que se pueden mencionar, el ambiente de trabajo, el salario, las relaciones con los jefes y con el resto del personal (relaciones interpersonales), así como, también, la jornada laboral, horario de trabajo, cancelación puntual del salario, incentivos y motivación dentro de la organización.

Todo esto influye, en forma directa, en el individuo que trabaja, en vista de que son diferentes las posibilidades que tiene cada uno para el desarrollo de sus actitudes. (p.167)

De acuerdo con Palmar y Valero (2014), se detalla de la siguiente manera como cada uno estos factores afectan el desempeño: (p.167,168)

- **El ambiente de trabajo:** se refiere a las condiciones que se ofrecen al empleado dentro de un ambiente afable, caracterizado por buenas condiciones, disposición de los elementos acordes con el desempeño y desenvolvimiento en la empresa, durante la jornada laboral, de modo que, se logre la armonía entre el individuo que trabaja y el lugar de trabajo, es decir, el personal cuente con las condiciones mínimas necesarias.
- **El salario:** en la medida en que al trabajador se le ofrece una remuneración acorde, justa con su labor y desempeño, que satisfaga las necesidades individuales y colectivas, se esfuerza para su rendimiento, se crea un valor por el trabajo, porque sabe que está recibiendo lo justo por el cumplimiento de sus funciones dentro de la empresa.
- **Relaciones interpersonales:** este es un factor fundamental dentro de la empresa, porque en la medida que el individuo se relaciona con los demás, logra actuar con mayor armonía y equilibrio; es decir, mientras, el trabajador sienta que se desempeña con un grupo armónico, se muestre respeto, colaboración, corresponsabilidad entre los distintos miembros del personal, él mismo actúa con más esmero y satisfacción por el trabajo que desempeña, como una forma de corresponder al grupo.
- **Jornada laboral:** se refiere al número de horas trabajadas y al tipo de funciones que cumple dentro de la empresa; es así como, se puede mencionar que, el patrono adopta medidas que satisfagan al personal en su jornada laboral en cuanto a las diferentes actividades que debe desarrollar durante la misma, en búsqueda de una mayor eficiencia y eficacia por parte de

los trabajadores, de tal modo que, cumplan, en forma correspondiente, su horario normal de trabajo.

- **Horario de trabajo:** está en función de la cantidad de horas que el trabajador cumple con su jornada laboral, así como, un horario en el cual él se sienta cómodo, ya que las labores de limpieza se realizan con mayor efectividad y eficacia durante las primeras horas de la mañana, porque son menos afectados por las altas temperaturas, pero no ocurre igual con las labores de oficina, que se realizan mejor en un horario diurno. De esta manera, se puede señalar que el horario de trabajo debe estar establecido de acuerdo con el tipo de función y desempeño que desarrolla y cumple el personal.
- **Cancelación puntual del salario:** la mejor forma de mantener la satisfacción del trabajador es cancelando su remuneración puntualmente, ya que, de esta manera, logra satisfacer sus necesidades individuales y familiares, por lo cual se muestra eficiente en su desempeño, porque sabe que va a recibir la recompensa de su esfuerzo.
- **Incentivos y motivación dentro de la organización:** en este grupo de factores, se incluyen los incentivos que se ofrecen al personal para que se sienta estimulado a trabajar en forma más eficiente, eficaz y efectiva, ya que sabe que en la medida que realice un esfuerzo, igualmente, recibirá un estímulo que retribuya ese esfuerzo.

2.2.5.1 Evaluación de desempeño

Al tener clara la definición del desempeño laboral, se hace evidente la importancia de comprender cómo se pueden medir esas conductas y actividades realizadas por los colaboradores para alcanzar los objetivos y metas que les son dadas.

Según Dessler (2015), la evaluación del desempeño consiste “en evaluar el desempeño actual o anterior de un trabajador con respecto a sus estándares de desempeño” (p.226).

Por otra parte, Gómez (2016) señala que la evaluación del desempeño, implica la identificación, medida y gestión del rendimiento de las personas de una organización (p.229).

La identificación significa determinar qué áreas del trabajo debería analizar el directivo cuando mide el rendimiento. La medida, punto central del sistema de evaluación, implica la realización de un juicio sobre la «bondad» o «maldad» del rendimiento del empleado. Una buena medida del rendimiento debe ser algo coherente en toda la organización. Es decir, todos los directivos de la organización deben mantener estándares de calificación comparables. La gestión es el objetivo general de cualquier sistema de evaluación. La evaluación debería ser algo más que una actividad retrospectiva que critica o alaba a los trabajadores por su rendimiento durante el año anterior. En lugar de ello, la evaluación debe adoptar una visión orientada al futuro respecto de lo que los trabajadores pueden hacer para alcanzar su potencial en la organización.

Esto significa que los directivos deben ofrecer información a los trabajadores sobre su rendimiento anterior y ayudarles para alcanzar un rendimiento superior. (p.229, 230)

Imagen 9 Modelo de la evaluación del desempeño



Fuente: Gómez (Gestión de recursos humanos, 2016, p.230).

Razones para evaluar el desempeño

Según Dessler (2015) hay cinco razones para evaluar el desempeño de los trabajadores, los cuales se detallan de la siguiente manera: (p.226, 227)

1. La mayoría de los empleadores basan sus salarios, ascensos y decisiones de retención en la evaluación del personal.
2. Las evaluaciones son fundamentales para el proceso de administración del desempeño del empleador. La administración del desempeño consiste en asegurarse de que el rendimiento de los trabajadores respalde las metas estratégicas de la empresa.

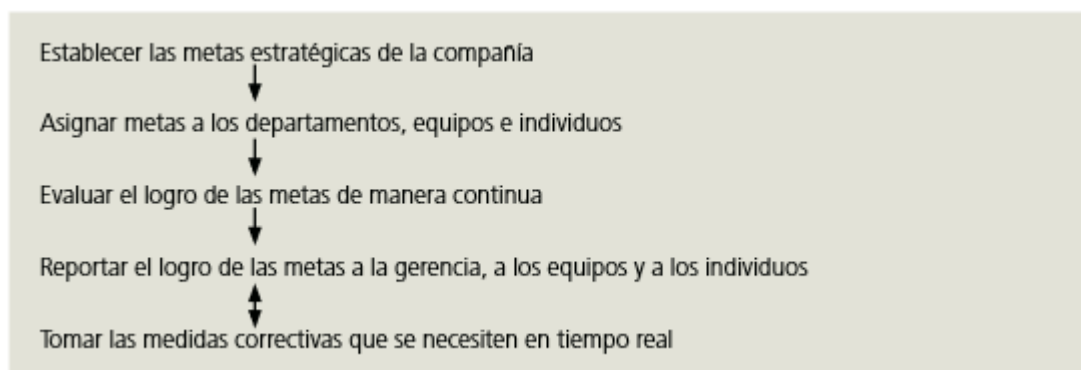
3. Con la evaluación, el gerente y el subalterno pueden elaborar un plan para corregir cualquier deficiencia, así como para reforzar las fortalezas del trabajador.
4. Las evaluaciones brindan una oportunidad para revisar los planes de carrera del trabajador a la luz de sus fortalezas y debilidades.
5. Por último, gracias a las evaluaciones del supervisor, se puede identificar si hay necesidad de una capacitación y determinar las medidas remediales requeridas.

Administración del desempeño

La administración del desempeño es “el proceso continuo de identificar, medir y desarrollar el desempeño de los individuos y de los equipos, así como de ajustar su desempeño a las metas de la organización”. (Dessler, 2015, p.227).

Este proceso se puede visualizar en el siguiente diagrama según Dessler:

Imagen 10 Proceso de la administración del desempeño



Fuente: Dessler (Administración de recursos humanos, 2015, p.227).

Herramientas de medición del desempeño

Hoy, los directivos disponen de una amplia gama de formatos para elegir. Aquí analizamos los más comunes y valoramos el grado cómo pueden ser defendibles legalmente. Según Gómez (2016), estos formatos pueden ser clasificados de dos formas: (1) según el tipo de juicio que se requiere (relativo o absoluto) y (2) según en qué se centra la medición (rasgos de personalidad, comportamientos o resultados). (p.232)

Juicios relativos y absolutos

Los sistemas de evaluación basados en un **juicio relativo** piden a los supervisores que comparen el rendimiento de un empleado con el de otros empleados que realizan las mismas tareas.

La creación de un orden de clasificación de los trabajadores, del mejor al peor, es un ejemplo de enfoque relativo. Otro tipo de formato de juicio relativo clasifica a los empleados en distintos grupos, como los mejores, los que están en la media y los peores.

A diferencia de los formatos de evaluación mediante juicios relativos, los formatos de **juicios absolutos** piden a los supervisores que hagan juicios sobre el rendimiento de un empleado a partir, únicamente, de estándares de rendimiento. No se hacen comparaciones con el rendimiento de los demás trabajadores.

Normalmente, las dimensiones del rendimiento consideradas relevantes para el

trabajo aparecen en una lista en el formulario de evaluación, y se pide al directivo que clasifique al empleado en cada dimensión. (p.233, 234)

Imagen 11 Clasificación y rendimientos entre equipos de trabajo

	Equipo 1	Equipo 2	Equipo 3
Actual	Clasificación laboral	Clasificación laboral	Clasificación laboral
10 (alto)		Jill (1)	Frank (1)
9			Julien (2)
8		Tom (2)	Lisa (3)
7	Marcos (1)	Sue (3)	
6	Uma (2)		
5			
4	Joyce (3)	Greg (4)	
3	Hill (4)	Ken (5)	Jolie (4)
2	Richard (5)		Steve (5)
1 (bajo)			

Fuente: Gómez (Gestión de recursos humanos, 2016, p.233).

Imagen 12 Muestra de una escala de calificación de juicio absoluto

REVISIÓN DEL RENDIMIENTO

Tres meses (H&S) Anual (solo H)
 Seis meses (H&S) Especial (H&S)
 H = por horas S = asalariado

Nombre del empleado _____
 N.º de la Seguridad Social _____
 Por horas Asalariado

Para la revisión de empleados en prueba: ¿Recomienda conservar a este empleado? Sí No

Periodo de revisión de _____ a _____
 Clasificación/Datos de la clasificación del contrato _____
 Departamento/División _____

Para cada área de rendimiento aplicable marque con una cruz la calificación que mejor refleja el rendimiento.
 1 = aceptable 2 = necesita mejorar 3 = satisfactorio 4 = superior a la media 5 = sobresaliente

ÁREA DE RENDIMIENTO	1	2	3	4	5
Capacidad para tomar decisiones relacionadas con el trabajo					
Acepta el cambio					
Acepta la dirección					
Acepta la responsabilidad					
Asistencia					
Actitud					
Cumplimiento de las normas					
Cooperación					
Consciente de los costes					
Fiable					

ÁREA DE RENDIMIENTO	1	2	3	4	5
Eficaz en situación de estrés					
Iniciativa					
Conocimiento del trabajo					
Liderazgo					
Utilización y cuidado del equipo					
Planificación y organización					
Calidad del trabajo					
Cantidad de trabajo aceptable					
Prácticas de seguridad					
VALORACIÓN GENERAL DEL SUPERVISOR					

Para las valoraciones superiores al nivel 1 o 2: ¿El empleado va a quedarse o se le situará en fase de prueba? Sí No
 Si se queda, ¿cuál es la fecha aproximada de la siguiente revisión? _____

FORTALEZAS LABORALES E INCIDENTES DE RENDIMIENTO SUPERIOR: _____

ÁREAS DE MEJORA: _____

Fuente: Gómez (Gestión de recursos humanos, 2016, p.234).

Datos sobre rasgos de personalidad y resultados

Los sistemas para medir el desempeño pueden clasificarse en función del tipo de datos de rendimiento sobre los que se centran: rasgos de personalidad, comportamientos o resultados.

Los **instrumentos de evaluación de rasgos de personalidad** piden al supervisor que haga juicios sobre los rasgos de personalidad, las características del trabajador que tienden a ser consistente y duraderas. En el siguiente ejemplo, se presentan cuatro rasgos que se encuentran habitualmente en las escalas de calificación basadas en rasgos: capacidad de decisión, fiabilidad, energía y lealtad. (Gómez, 2016, p.234, 235)

Imagen 13 Muestra de escalas de rasgos

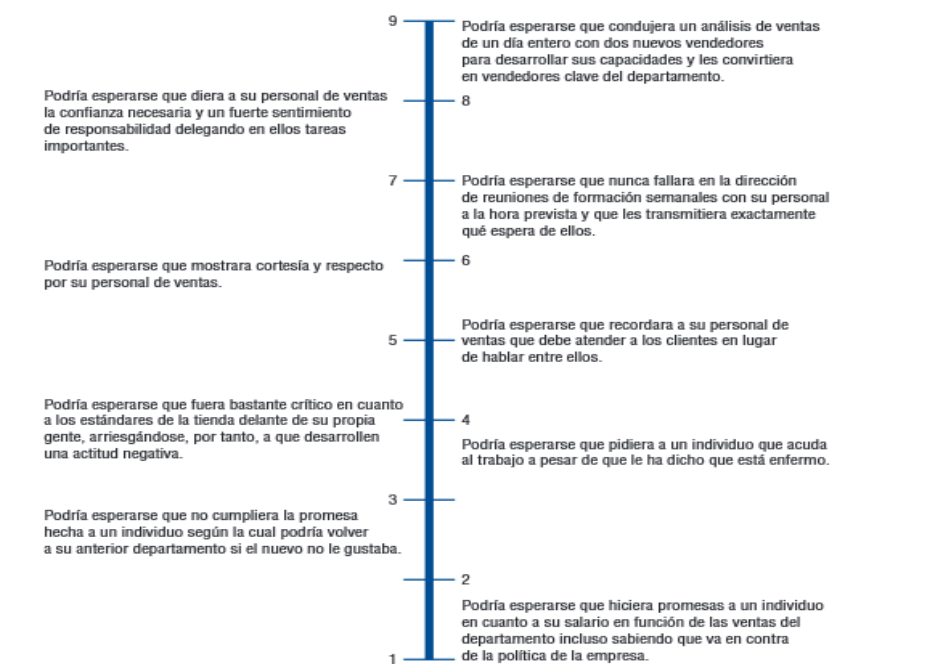
Califique a cada trabajador utilizando la siguiente escala.						
Capacidad de decisión						
1	2	3	4	5	6	7
Muy baja			Moderada			Muy alta
Fiabilidad						
1	2	3	4	5	6	7
Muy baja			Moderada			Muy alta
Energía						
1	2	3	4	5	6	7
Muy baja			Moderada			Muy alta
Lealtad						
1	2	3	4	5	6	7
Muy baja			Moderada			Muy alta

Fuente: Gómez (Gestión de recursos humanos, 2016, p.235).

Los **instrumentos de evaluación de comportamientos** se centran en evaluar el comportamiento de los trabajadores. Es decir, en lugar de calificar la capacidad de liderazgo (un rasgo de personalidad), se pide al evaluador que valore si el empleado muestra ciertos comportamientos (por ejemplo, si trabaja bien con sus compañeros, si llega puntual a una reunión). Probablemente la escala de comportamiento más conocida es la Behaviorally Anchored Rating Scale (BARS).

A continuación, un ejemplo de escala BARS utilizada para la calificar la eficacia con la que el director del departamento supervisa a su personal de ventas. (Gómez, 2016, p.234, 235)

Imagen 14 Muestra de BARS utilizado para calificar a un director de ventas



Fuente: Gómez (Gestión de recursos humanos, 2016, p.236).

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Finalidad

Por su finalidad, una investigación puede clasificarse como teórica o de tipo aplicada.

La teórica “es aquella actividad orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación sin un fin práctico específico e inmediato. Su objetivo es crear un cuerpo de conocimientos teóricos en algún campo de la ciencia” (Barrantes, 2014, p.64).

Asimismo, Barrantes (2014), define la investigación aplicada como “la solución de problemas prácticos para transformar las condiciones de un hecho que nos preocupa. El propósito fundamental no es aportar al conocimiento teórico” (p.64).

La finalidad de este trabajo investigativo es teórica; ya que su objetivo, es crear un cuerpo de conocimientos teóricos que determinen la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de la organización.

3.1.2 Dimensión temporal

Barrantes (2014) define que, por su dimensión temporal, las investigaciones se pueden clasificar en investigaciones transversales y longitudinales.

La transversal “estudian aspectos de desarrollo de los sujetos en un momento dado” y las de estudio longitudinal “son investigaciones que estudian un aspecto o problema en distintos momentos, niveles o edades” (Barrantes, 2014, p.64).

En cuanto a la dimensión o alcance temporal, la presente investigación se considera de tipo transversal; ya que los datos serán obtenidos durante la investigación, con el propósito de determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores y se desarrollara en un momento definido, en el primer semestre del 2018.

3.1.3 Marco

Según González et al. (2018) el marco de la investigación “se refiere al tamaño o amplitud la investigación; es decir, a la magnitud y extensión de la organización, las áreas, el lugar o la temática que se pretende investigar” (p.27).

Por su marco se pueden clasificar en mega, macro y micro:

Un marco es mega cuando se pretende estudiar un gran espacio o temática, lo macro, se refiere al estudio que se realiza en una parte o fragmento de lo mega y finalmente, el marco de la investigación es micro, cuando se refiere a una parte, un elemento, un subtema o un micro-espacio, acerca del cual el investigador hará su investigación. González et al. (2018, p. 27).

Con respecto al marco, la presente investigación se considera de tipo micro, debido a que se va a estudiar solo una parte de la población, o sea, se llevará a cabo extrayendo una muestra de personas pertenecientes a las diferentes áreas de la empresa de Inolasa de Puntarenas.

3.1.4 Naturaleza

Según su naturaleza, las investigaciones se clasifican en cualitativas, cuantitativas o mixtas.

El enfoque cuantitativo es definido por Sampieri et al. (2014) de la siguiente manera: “Enfoque cuantitativo: utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4).

El mismo autor, define el enfoque cualitativo de esta manera: “Enfoque cualitativo: utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” Sampieri et al. (2014, p.4).

El enfoque mixto se define como “un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta” Sampieri et al. (2014, p.534).

Por su naturaleza, la presente investigación es de tipo cualitativo, ya que se preocupa y se centra en el entorno de los acontecimientos, la experiencia vivida del personal en el ámbito laboral, en donde se toma en cuenta el punto de vista de los colaboradores.

3.1.5 Carácter

La investigación, según su carácter, puede clasificarse de la siguiente forma: exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo.

Los estudios exploratorios, según Sampieri et al. (2014) “se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes” (p.91).

En los estudios descriptivos “se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” Sampieri et al. (2014, p.92).

Los estudios correlacionales “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” Sampieri et al. (2014, p.93).

El estudio por desarrollarse, para efectos de esta investigación, es correlacional, pues, se evaluará y determinará la influencia entre las variables principales de satisfacción laboral y desempeño laboral, dichos resultados llevarán a que se concrete el objetivo planteado.

3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Sujetos de información

Los sujetos, según Barrantes (2014) “son todas aquellas personas físicas o corporativas que brindaran información.” (p.92).

La información de interés, para este estudio, se obtendrá directamente de las personas que laboran en diferentes áreas de Inolasa; las cuales sean de diferentes edades y se tomará en cuenta el tiempo de antigüedad que tengan los colaboradores, ya que, se considera que este tipo de sujetos pueden otorgar un mejor criterio, en cuanto a la influencia significativa de la satisfacción laboral en el desempeño.

3.2.2 Fuentes primera mano

Según (González, Chinchilla, Guerra y Jara), (2018) definen las fuentes primarias como “todos los documentos como tesis de las Universidades que se encuentran en línea y trabajos de investigación de organizaciones reconocidas.” (p.36).

Cuadro 1 Fuentes de primera mano

Autor o Autores	Universidad u organización	País	Año
Anayansy Angulo Marchena	Universidad Hispanoamericana	Costa Rica	2016
Edwin Valencia González	Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador	Ecuador	2014
Alejandro Espaderos Narciso	Universidad Rafael Landívar	Guatemala	2016

Fuente: Elaboración propia.

3.2.3 Fuentes segunda mano

González et al. (2018), explica que las fuentes de investigación secundarias son “libros utilizados durante la investigación, tanto como fuentes de consulta como bibliográficos” (p.36).

Cuadro 2 Fuentes de segunda mano

Autor o Autores	Título del libro	País	Año
Barrantes R	Investigación: un camino al conocimiento: enfoque cuantitativo y cualitativo	San José	2014
Bohlander George W; Snell Scott A y Morris Shad S.	Administración de recursos humanos.	México	2018
Chiavenato I	Introducción a la teoría general de la administración	México	2014
Chuck Williams	ADMON: Administración	México	2013
Debra N. y Quick Campbell J	CORG: Comportamiento Organizacional	México	2013
Dessler G y Juárez Varela R	Administración de recursos humanos.	México	2017
González Vallejo L; Chinchilla Jiménez A; Guerra Vargas G y Jara Ocampo A	Guía cuantitativa para trabajos finales de graduación, tesinas y tesis en ciencias sociales	San José	2018
Griffin R; Phillips J y Gully S	Comportamiento organizacional	México	2017
Hernández Sampieri R; Fernández Collado C. y Batista Lucio P	Metodología de la Investigación	México	2014
Louffat E.	Administración: fundamentos del proceso administrativo	Argentina	2015

Mejía Gómez L.	Gestión de recursos humanos	Madrid	2016
Robbins, Stephen P. y Judge, Timothy A.	Comportamiento organizacional	México	2017
Universidad Hispanoamericana	Manual APA	San José	2018

Fuente: Elaboración propia.

3.2.4 Fuentes tercera mano

Según González et al. (2018), las fuentes de terciarias son “artículos científicos de revistas reconocidas e indexadas, artículos de expertos.” (p.37).

En esta investigación, no se cuenta con fuentes de tercera mano.

3.3 SELECCIÓN DEL MUESTREO

3.3.1 Población

De acuerdo con Sampieri et al. (2014) población o universo es “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.” (p.174).

La población presente, para esta investigación, comprende 408 colaboradores, que permanecen laborando en diferentes áreas de la empresa, de los cuales se tomará una muestra significativa y se encuentran distribuidos de la siguiente forma:

Cuadro 3 Población distribuida por área y género

Cuenta de Código			
Etiquetas de Fila	F	M	Total General
Control de Procesos	1		1
Gerencia Administrativa	6	36	42
Gerencia de Aceite		48	48
Gerencia de Calidad	18	18	36
Gerencia de Envasado/Plásticos	7	90	97
Gerencia de Harina	2	59	61
Gerencia de Mantenimiento	1	48	49
Gerencia de Vapor		21	21
Gerencia Desarrollo Humano	5	1	6
Gerencia Seguridad Ocupacional	6	14	20
Molienda	1	23	24
Proyectos	1	1	2
San José		1	1
Total general	48	360	408

Fuente: Elaboración propia. Información brindada por asistente técnica de RH de Inolasa.

3.3.2 Muestra

Según Sampieri et al. (2014), la muestra “es un subgrupo de la población de interés donde se recolectarán datos y debe definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población.” (p.173).

Para esta investigación, se consideró una muestra de 104 personas, los cuales representan una parte de la población en estudio.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR LA INFORMACIÓN

Una vez que seleccionamos el diseño de investigación apropiado y la muestra adecuada, de acuerdo con nuestro problema de estudio e hipótesis (si es que se establecieron), la siguiente etapa consiste en recolectar los datos pertinentes sobre los atributos, conceptos o variables de las unidades de muestreo/análisis o casos (participantes, grupos, fenómenos, procesos, organizaciones, etcétera). (Sampieri et al. 2014, p.198)

Encuesta

Según Barrantes (2014) hay dos tipos de encuestas las que se aplican en forma escrita y que se denominan cuestionario y las que se aplican oralmente y se les llama entrevista (p.186).

Asimismo, Barrantes (2014) detalla “con las encuestas pueden conocerse: opiniones, actitudes, creencias, intenciones, impactos, distribuciones, actividades, hábitos, condiciones, ingresos, etc.” (p.187).

Cuestionario

El cuestionario “es un instrumento que consta de una serie de preguntas escritas para ser resuelto sin intervención del investigador” (Barrantes, 2014, p.188).

Según (Gómez, citado por Barrantes, 2014) “las funciones básicas del cuestionario son: obtener, por medio de la formulación de preguntas adecuadas, las

respuestas que suministren los datos necesarios para cumplir con los objetivos de la investigación” (p.188).

De acuerdo con Barrantes (2014) “las preguntas de un buen cuestionario deben reunir dos cualidades fundamentales: confiabilidad y validez” (p.188).

Hay dos tipos básicos de preguntas: cerradas o abiertas.

Las preguntas cerradas contienen categorías u opciones de respuestas, o sea, se presenta al sujeto las posibilidades de respuesta y ellos deben circunscribirse a estas. Las abiertas no delimitan de antemano las respuestas. El número de categorías de respuestas es muy elevado y es casi imposible definir con anticipación las posibles respuestas. (Barrantes, 2014, p.188,189)

Como instrumento de recolección de datos pertinentes a la investigación, se requiere alcanzar por medio de la técnica de encuesta, aplicando el instrumento del cuestionario, esto para tener una mayor respuesta de forma efectiva, veraz y segura por parte de los colaboradores que servirán de estudio.

3.5 DEFINICIÓN CONCEPTUAL, OPERATIVA E INSTRUMENTAL DE LAS VARIABLES

Según Barrantes (2014) “se entiende por variable a todo rasgo, cualidad o característica cuya magnitud puede variar en individuos, grupos u objetos. Es todo aquello que se va a medir, controlar, y estudiar en una investigación” (p.137).

Las variables deben definirse conceptual, operacional e instrumentalmente, como lo explica Barrantes (2014) a continuación:

La definición conceptual son definiciones de diccionario, de libro especializado y describen la esencia o las características reales de un objeto o fenómeno. La definición operacional, es la que describe las actividades que un observador debe realizar para indicar la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado. Finalmente, la definición instrumental, deben definirse y elaborarse los instrumentos y medios con que se recolectará la información. (p.139)

3.5.1 Variable Independiente - Satisfacción Laboral

3.5.1.1 Definición conceptual

Según Robbins y Judge (2017), cuando se habla de las actitudes de los empleados, por lo general, se hace referencia a la satisfacción laboral, la cual describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo, que surge de la evaluación de sus características.

Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho alberga sentimientos negativos. (p.78)

3.5.1.2 Definición operacional

Por otro lado, el término operacional, lo define Barrantes (2012) de la siguiente forma: esta definición busca un ahorro de tiempo, esfuerzo y darle claridad para la confección de los instrumentos para recolectar información y su posterior análisis” (p. 94).

La operacionalización se evaluará de la siguiente manera:

- Excelente: si la frecuencia relativa es mayor a 90.
- Muy bueno: si la frecuencia relativa es superior a 80 e inferior a 90.
- Bueno: si la frecuencia relativa es superior a 70 e inferior a 80.
- Malo: si la frecuencia relativa es inferior a 70.

3.5.1.3 Definición instrumental

Se utilizará la técnica encuesta, instrumento cuestionario, preguntas de la 5 a la 21, para el factor A o variable independiente.

3.5.2 Variable Dependiente - Desempeño laboral

3.5.2.1 Definición conceptual

El desempeño laboral se refiere al desenvolvimiento de cada una de las personas o individuos que cumplen su jornada de trabajo, dentro de una organización, el cual debe estar ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa, de tal manera que, sea eficiente, eficaz y efectivo, en el cumplimiento de las funciones que se le asignen

para el alcance de los objetivos propuestos, consecuente al éxito de la organización.
(Palmar y Valero, 2014, p.166)

3.5.2.2 Definición operacional

Por otro lado, el término operacional se define por Barrantes (2012) de la siguiente forma: esta definición busca un ahorro de tiempo, esfuerzo y darle claridad para la confección de los instrumentos para recolectar información y su posterior análisis” (p. 94).

La operacionalización se evaluará de la siguiente manera:

- Excelente: si la frecuencia relativa es mayor a 90.
- Muy bueno: si la frecuencia relativa es superior a 80 e inferior a 90.
- Bueno: si la frecuencia relativa es superior a 70 e inferior a 80.
- Malo: si la frecuencia relativa es inferior a 70.

3.5.2.3 Definición instrumental

Se utilizará la técnica encuesta, instrumento cuestionario, preguntas de la 39 a la 42, para el factor B o variable dependiente.

3.5.3 Cuadro Operacionalización de las variables

Cuadro 4 Operacionalización de Variables

Objetivo Específico	Variables	Indicadores	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
Identificar los factores de satisfacción laboral que poseen los colaboradores de Inolasa.	Factores de Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Buenas condiciones laborales - Sistemas de incentivos - Buenas relaciones con compañeros - Buenas relaciones con supervisores - Posibilidades de ascensos - Trabajo en equipo - Capacitación - Espacios de descanso y esparcimiento 	Según Robbins y Judge (2017), satisfacción laboral, la cual describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo, que surge de la evaluación de sus características. Un individuo, con un alto nivel de satisfacción laboral, tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho alberga sentimientos negativos. (p.78)	<p>Excelente: si la frecuencia relativa es mayor a 90.</p> <p>Muy bueno: si la frecuencia relativa es superior a 80 e inferior a 90.</p> <p>Bueno: si la frecuencia relativa es superior a 70 e inferior a 80.</p> <p>Malo: si la frecuencia relativa es inferior a 70.</p>	Se utilizará la técnica encuesta, instrumento cuestionario, preguntas de la 5 a la 21, para el factor A o variable independiente.

<p>Determinar los factores de insatisfacción que afectan en el desempeño laboral de los empleados de Inolasa.</p>	<p>Factores de Insatisfacción laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Salario bajo - Mala relación con los compañeros - Mala relación con los jefes - Escasa o nulas posibilidades de promoción - Malas condiciones laborales - Imposibilidad de equilibrar la vida familiar y laboral - Mal clima laboral - Disgusto con el puesto 	<p>Según Muñoz, citado por Bastardo (2014), es el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta el sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en donde está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psicológicas, sociales y económicas no acordes con sus expectativas (p.6)</p>	<p>Excelente: si la frecuencia relativa es mayor a 90. Muy bueno: si la frecuencia relativa es superior a 80 e inferior a 90. Bueno: si la frecuencia relativa es superior a 70 e inferior a 80. Malo: si la frecuencia relativa es inferior a 70.</p>	<p>Se utilizará la técnica encuesta, instrumento cuestionario, preguntas de la 22 a la 38.</p>
---	---	--	--	---	--

<p>Determinar los factores de satisfacción y de insatisfacción que afectan el desempeño laboral.</p>	<p>Desempeño laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Productividad - Cumplimiento de plazos - Calidad del trabajo - Eficiencia 	<p>El desempeño laboral se refiere al desenvolvimiento de cada una de las personas o individuos que cumplen su jornada de trabajo dentro de una organización, el cual debe estar ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa, de tal manera que, sea eficiente, eficaz y efectivo, en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para el alcance de los objetivos propuestos, consecuente al éxito de la organización. (Palmar y Valero, 2014, p.166)</p>	<p>Excelente: si la frecuencia relativa es mayor a 90. Muy bueno: si la frecuencia relativa es superior a 80 e inferior a 90. Bueno: si la frecuencia relativa es superior a 70 e inferior a 80. Malo: si la frecuencia relativa es inferior a 70.</p>	<p>Se utilizará la técnica encuesta, instrumento cuestionario, preguntas de la 39 a la 42, para el factor B o variable dependiente.</p>
<p>Elaborar recomendaciones que ayuden a aumentar la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa.</p>					

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Una vez obtenida la información, a través de los cuestionarios, entrevistas o cualquier otro instrumento o medio utilizado, el análisis se debería desarrollar a través de una descripción de los datos, la interpretación de los mismos y ahondar en la causa, razón o juicio de la situación que ocurre. (González et al, (2018), p.44)

4.2 GRÁFICOS O FIGURAS

Según González et al. (2018), los gráficos “se colocan para ilustrar y ofrecer una perspectiva ampliada de la información que se analiza.” (p.45).

A continuación, se muestran los resultados recolectados, después de la aplicación del instrumento en las diferentes áreas de la empresa Inolasa.

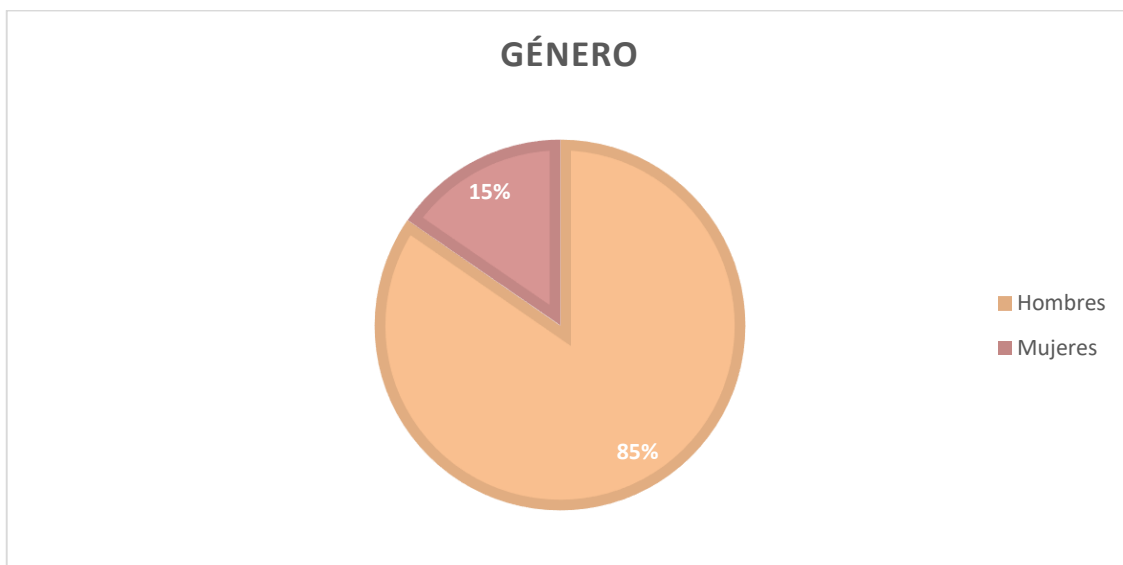
4.3 ANÁLISIS DE DATOS

Tabla 1 Género

GÉNERO		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Hombres	85%	88
Mujeres	15%	16
Total	100%	104

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Gráfico 1 Género



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

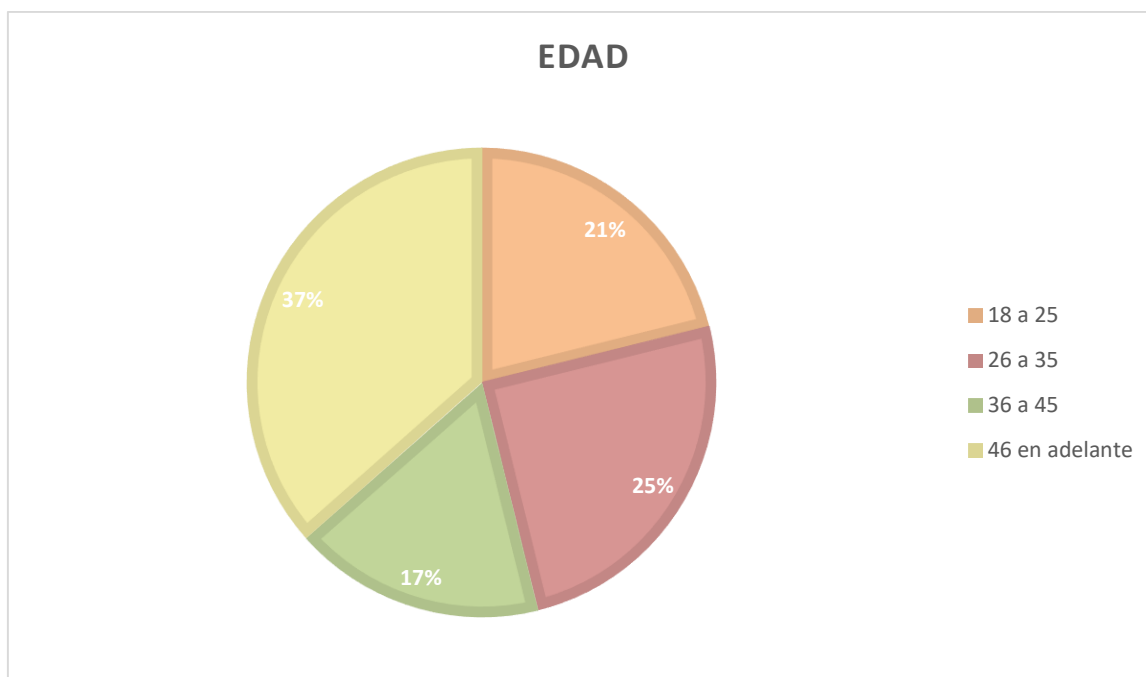
Como se observa en el gráfico 1, el 85% de los colaboradores son hombres, mientras que, el 15% son mujeres.

Tabla 2 Edad

EDAD		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
18 a 25 años	21%	22
26 a 35 años	25%	26
36 a 45 años	17%	18
46 en adelante	37%	38
Total	100%	104

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Gráfico 2 Edad



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

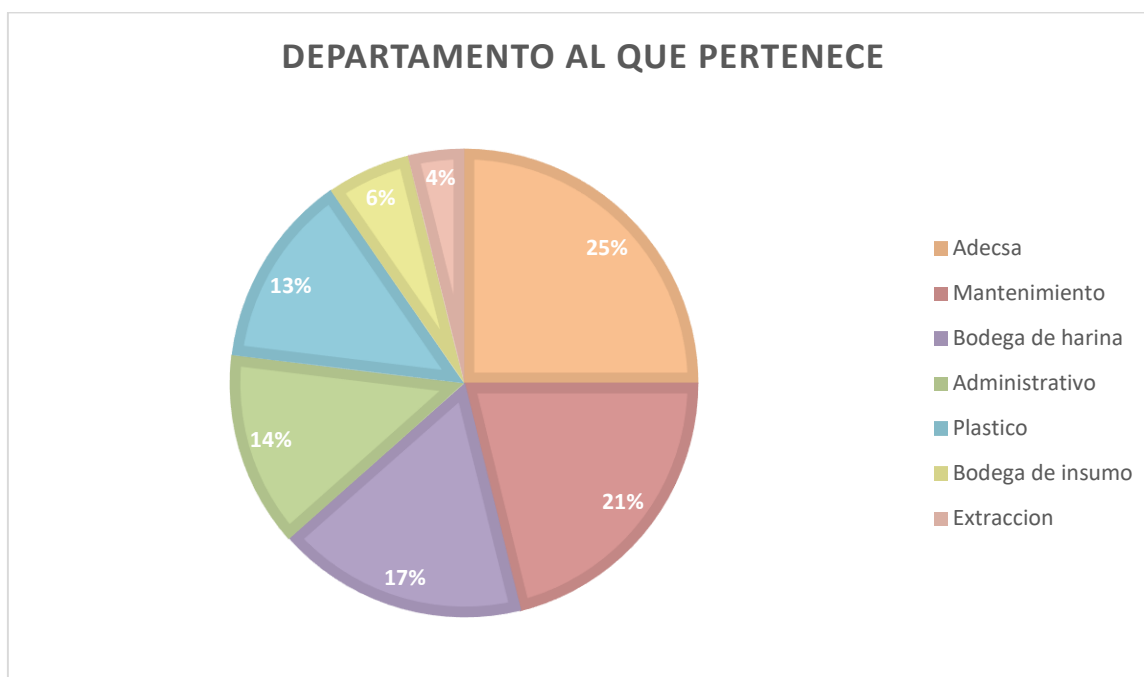
Según el gráfico, la segunda pregunta, hace referencia a la edad de los colaboradores, como resultado se obtuvo un 21% entre 18 a 25 años, un 25% entre 26 y 35 años, un 17% entre 36 a 45 años y, por último, se observa que la mayoría de los colaboradores son mayores de 46 años, con un 37%.

Tabla 3 Departamento al que pertenece

DEPARTAMENTO AL QUE PERTENECE		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Adecsa (refinería)	25%	26
Mantenimiento	21%	22
Bodega de Harina	17%	18
Administrativo	14%	14
Plástico	13%	14
Bodega de Insumo	6%	5
Extracción	4%	4
Total	100%	104

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Gráfico 3 Departamento al que pertenece



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

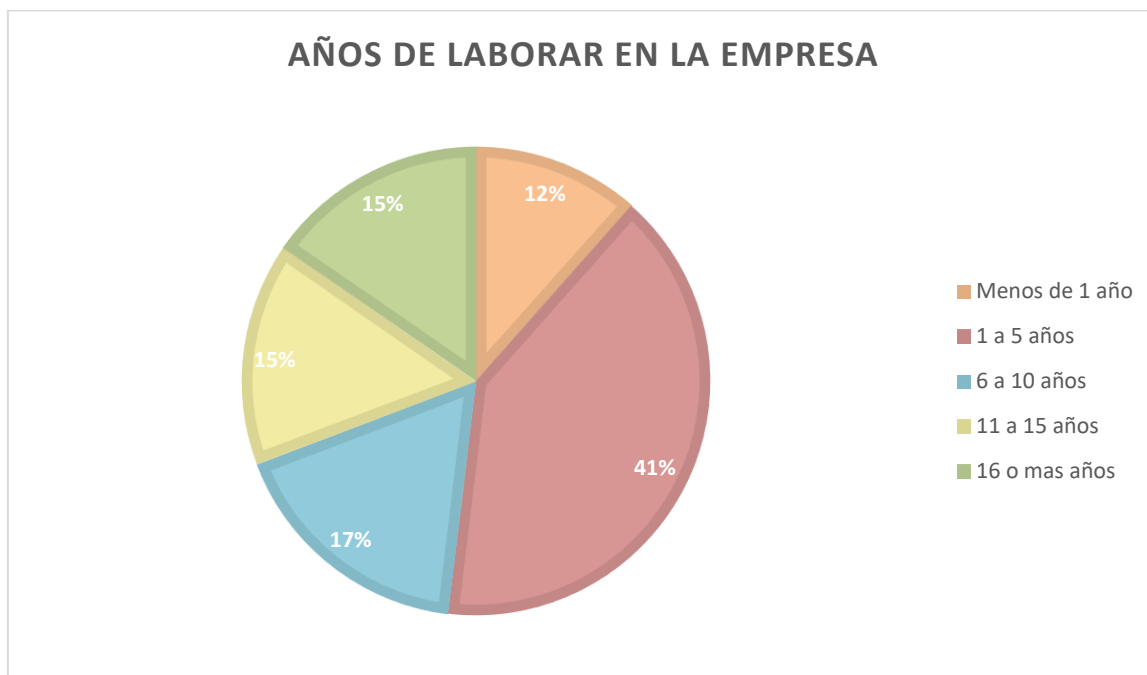
Como se muestra en el gráfico, con un 25% el departamento de adecsa, un 21% corresponde al departamento de mantenimiento, un 17% de los colaboradores al equipo de bodega de harina, un 14% pertenecen al departamento administrativo, el 13% a plástico, con un 6% el departamento de bodega de insumo y, finalmente, con un 4% de extracción.

Tabla 4 Años de laborar en la organización

AÑOS DE LABORAR EN LA ORGANIZACIÓN		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Menos de 1 año	12%	12
1 a 5 años	41%	42
6 a 10 años	17%	18
11 a 15 años	15%	16
16 o más años	15%	16
Total	100%	104

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Gráfico 4 Años de laborar en la organización



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

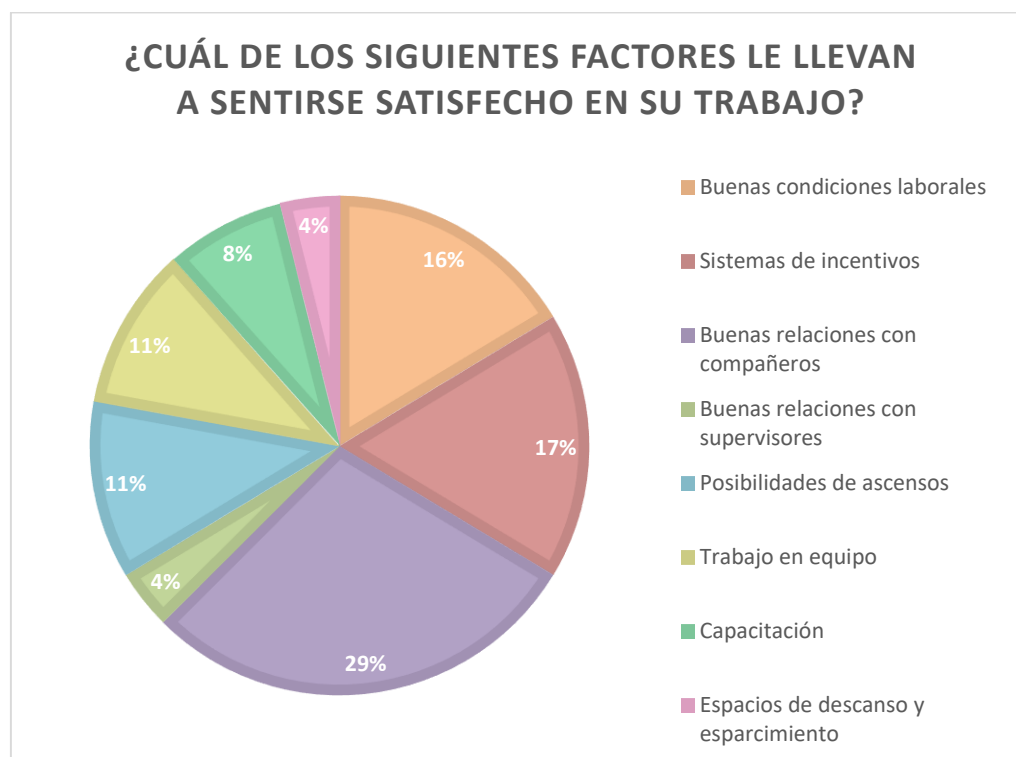
En el gráfico anterior, se hace referencia al tiempo que tienen los colaboradores en la empresa y los resultados fueron: con un 12% menos de un año, un 41% tienen de 1 a 5 años, un 17% indicó que tiene de 6 a 10 años, un 15% tiene de 11 a 15 años de laborar y otro 15% señaló que tienen de 16 a más años de laborar en la organización.

Tabla 5 ¿Cuál de los siguientes factores le llevan a sentirse satisfecho en su trabajo?

¿CUÁL DE LOS SIGUIENTES FACTORES LE LLEVAN A SENTIRSE SATISFECHO EN SU TRABAJO?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Buenas condiciones laborales	16%	17
Sistemas de incentivos	17%	18
Buenas relaciones con compañeros	29%	30
Buenas relaciones con supervisores	4%	4
Posibilidades de ascensos	11%	12
Trabajo en equipo	11%	11
Capacitación	8%	8
Espacios de descanso y esparcimiento	4%	4
Otro		
Total	100%	104

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Gráfico 5 ¿Cuál de los siguientes factores le llevan a sentirse satisfecho en su trabajo?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

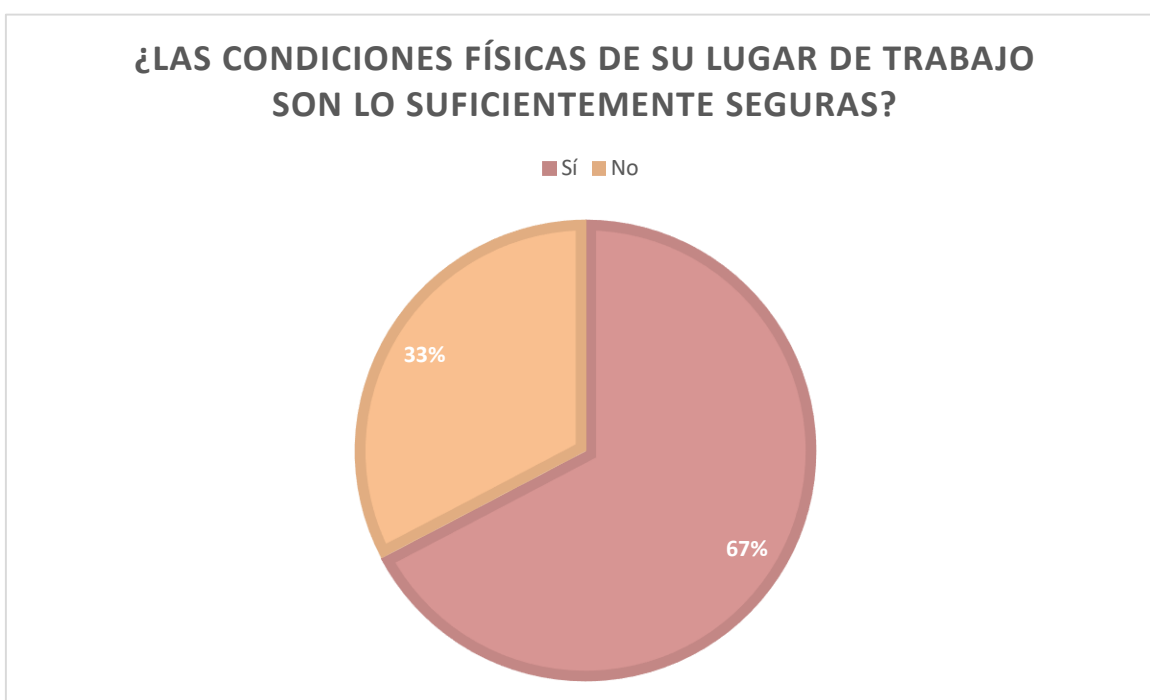
El gráfico anterior, muestra algunos de los factores que generan satisfacción en los colaboradores, con 16% establece que las buenas condiciones laborales, 17%, sistemas de incentivos, con 29%, las buenas relaciones con compañeros, un 4% dicen que las buenas relaciones con supervisores, un 11%, que las posibilidades de ascensos y el trabajo en equipo, con un 8%, la capacitación, por último, con un 4% se refiere a los espacios de descanso y esparcimiento y, por otra parte, indicaron el salario justo como factor que genera satisfacción.

Tabla 6 ¿Las condiciones físicas de su lugar de trabajo son lo suficientemente seguras?

¿LAS CONDICIONES FÍSICAS DE SU LUGAR DE TRABAJO SON LO SUFICIENTEMENTE SEGURAS?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	67%	70
No	33%	34
Total	100%	104

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Gráfico 6 ¿Las condiciones físicas de su lugar de trabajo son lo suficientemente seguras?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

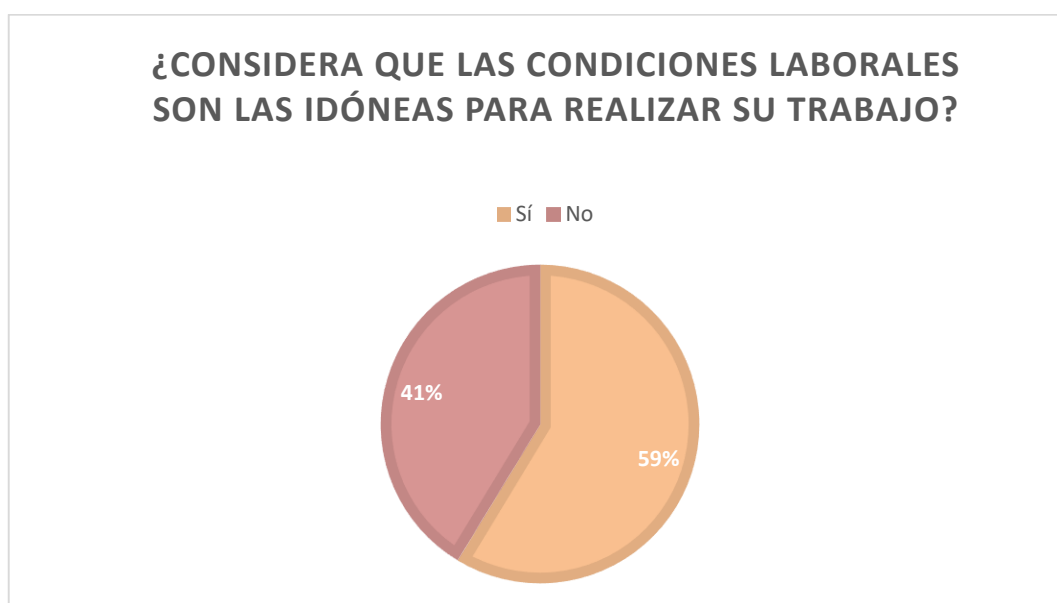
Según el gráfico anterior, el 67% indican que, las condiciones sí son seguras y un 33% no piensa de esa forma, entre los porqués se destacan: muchas áreas peligrosas sin el control suficiente, estructuras y equipos muy viejos, áreas muy calientes, infraestructura muy pobre, muchos objetos que podrían causar daño.

Tabla 7 ¿Considera que las condiciones laborales son las idóneas para realizar su trabajo?

¿CONSIDERA QUE LAS CONDICIONES LABORALES SON LAS IDÓNEAS PARA REALIZAR SU TRABAJO?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	59%	61
No	41%	43
Total	100%	104

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Gráfico 7 ¿Considera que las condiciones laborales son las idóneas para realizar su trabajo?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

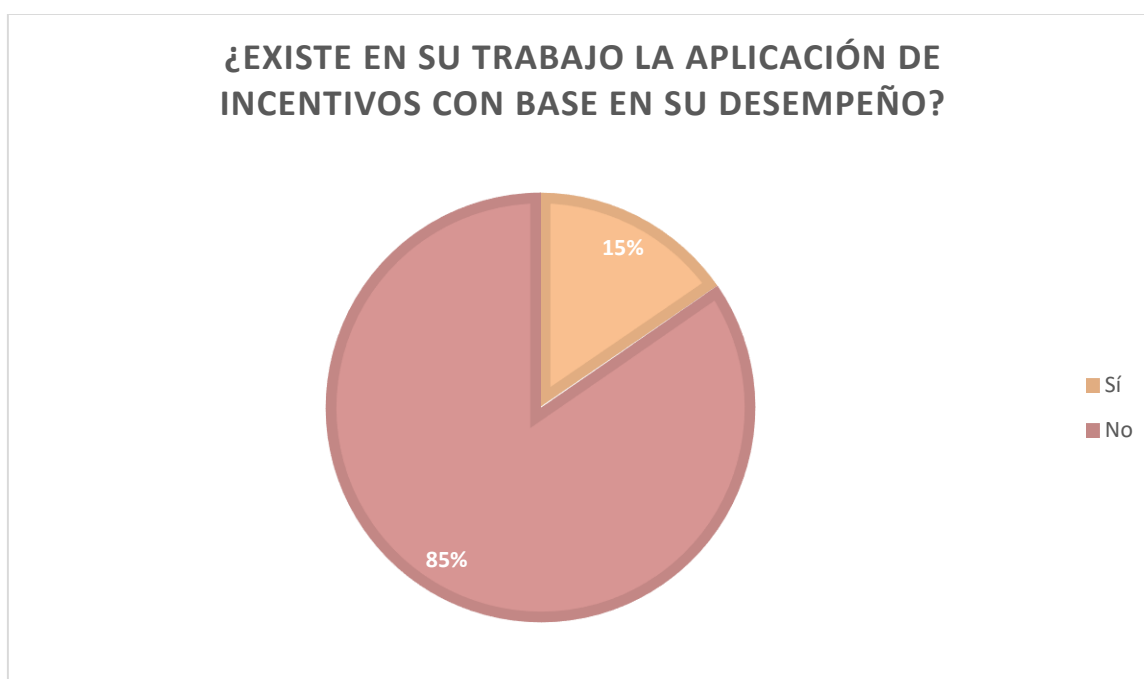
Como muestra el gráfico número 7, un 59% de los colaboradores indicaron que sí, mientras que, un 41% señalan que las condiciones no son las idóneas para realizar el trabajo, dentro de los porqués se exteriorizan: áreas muy cerradas, sin ventilación, espacios limitados, hacen falta dispositivos de seguridad, se trabaja muy a la antigua.

Tabla 8 ¿Existe en su trabajo la aplicación de incentivos con base en su desempeño?

¿EXISTE EN SU TRABAJO LA APLICACIÓN DE INCENTIVOS CON BASE EN SU DESEMPEÑO?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	15%	16
No	85%	88
Total	100%	104

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Gráfico 8 ¿Existe en su trabajo la aplicación de incentivos con base en su desempeño?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

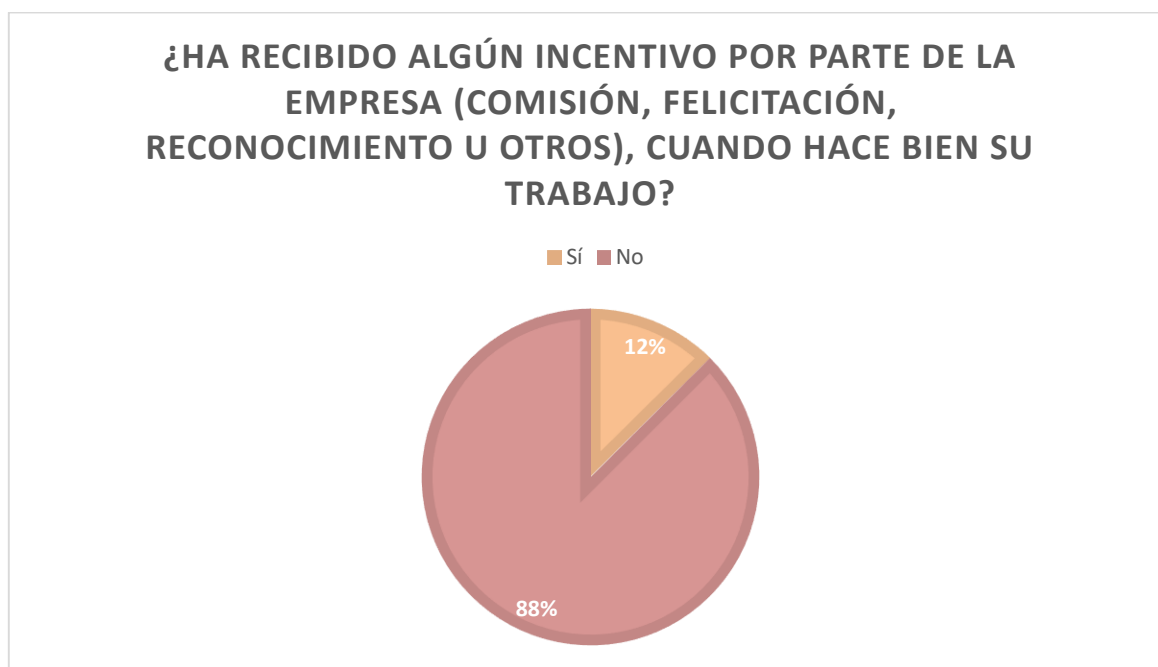
Como se puede observar, en el gráfico 8, un 85% de los colaboradores indican que no existe la aplicación de incentivos con base en el desempeño y un 15% señala lo contrario.

Tabla 9 ¿Ha recibido algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitación, reconocimiento u otros), cuando hace bien su trabajo?

¿HA RECIBIDO ALGÚN INCENTIVO POR PARTE DE LA EMPRESA (COMISIÓN, FELICITACIÓN, RECONOCIMIENTO U OTROS), CUANDO HACE BIEN SU TRABAJO?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	12%	13
No	88%	91
Total	100%	104

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Gráfico 9 ¿Ha recibido algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitación, reconocimiento u otros), cuando hace bien su trabajo?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

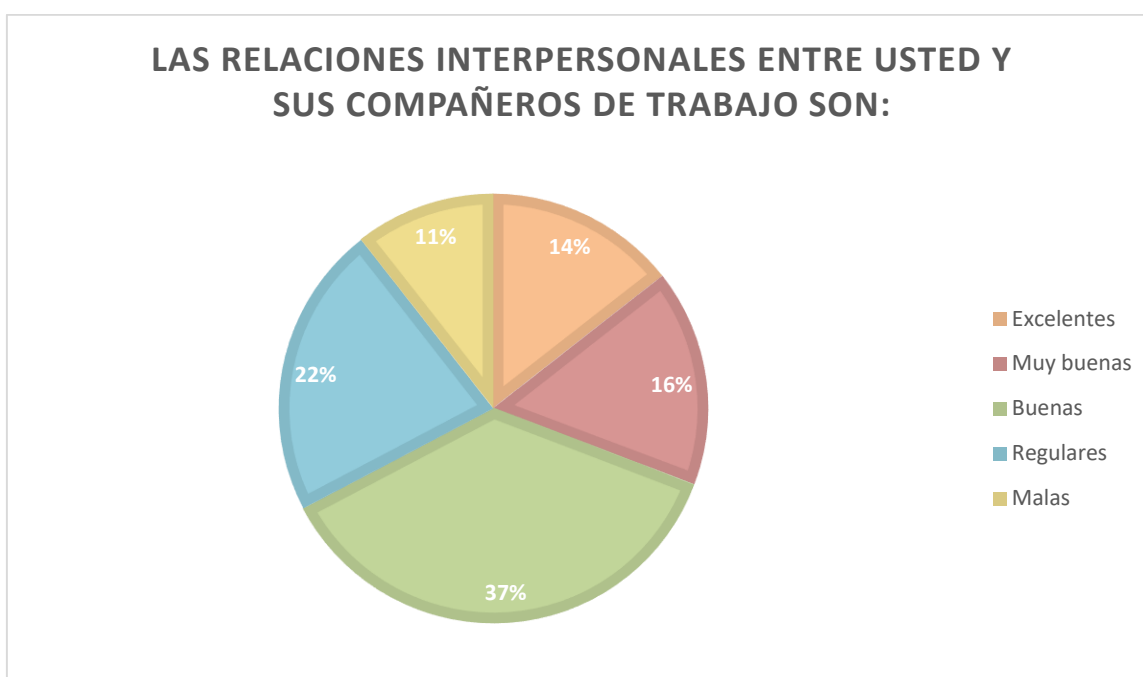
Según el gráfico anterior, un 12% indican que sí, han recibido incentivos por parte de la empresa, entre las que se destacan son las felicitaciones y un 88% indican que no.

Tabla 10 Las relaciones interpersonales entre usted y sus compañeros de trabajo son:

LAS RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE USTED Y SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO SON:		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Excelentes	14%	15
Muy buenas	16%	17
Buenas	37%	38
Regulares	22%	23
Malas	11%	11
Total	100%	104

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Gráfico 10 Las relaciones interpersonales entre usted y sus compañeros de trabajo son:



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

El gráfico anterior, muestra que los colaboradores opinaron con un 14% que la relación entre compañeros es excelente, con un 16%, muy buena, un 37% indicaron que son buenas, con un 22%, regular y, por último, un 11% opinan que son malas.

Tabla 11 ¿Considera que una buena relación con sus compañeros le motiva a tener un mejor desempeño en su trabajo?

¿CONSIDERA QUE UNA BUENA RELACIÓN CON SUS COMPAÑEROS LE MOTIVA A TENER UN MEJOR DESEMPEÑO EN SU TRABAJO?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	100%	104
No	0%	0
Total	100%	104

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Gráfico 11 ¿Considera que una buena relación con sus compañeros le motiva a tener un mejor desempeño en su trabajo?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

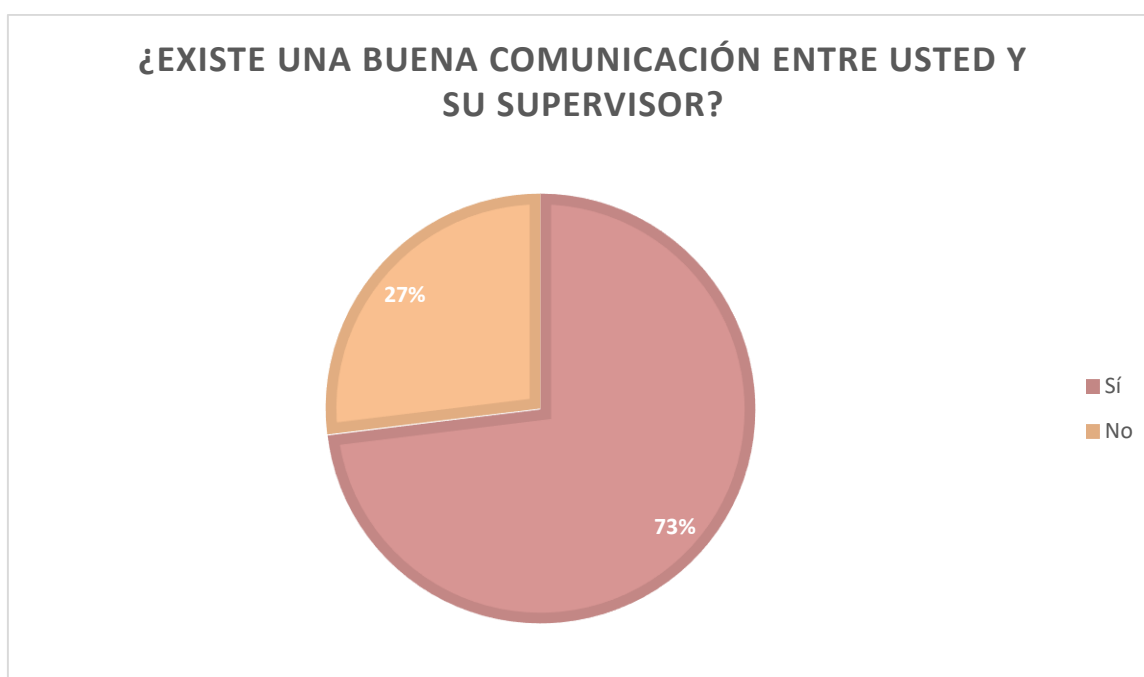
El gráfico anterior muestra que, al 100% de los colaboradores les motiva tener una buena relación con sus compañeros.

Tabla 12 ¿Existe una buena comunicación entre usted y su supervisor?

¿EXISTE UNA BUENA COMUNICACIÓN ENTRE USTED Y SU SUPERVISOR?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	73%	76
No	27%	28
Total	100%	104

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Gráfico 12 ¿Existe una buena comunicación entre usted y su supervisor?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

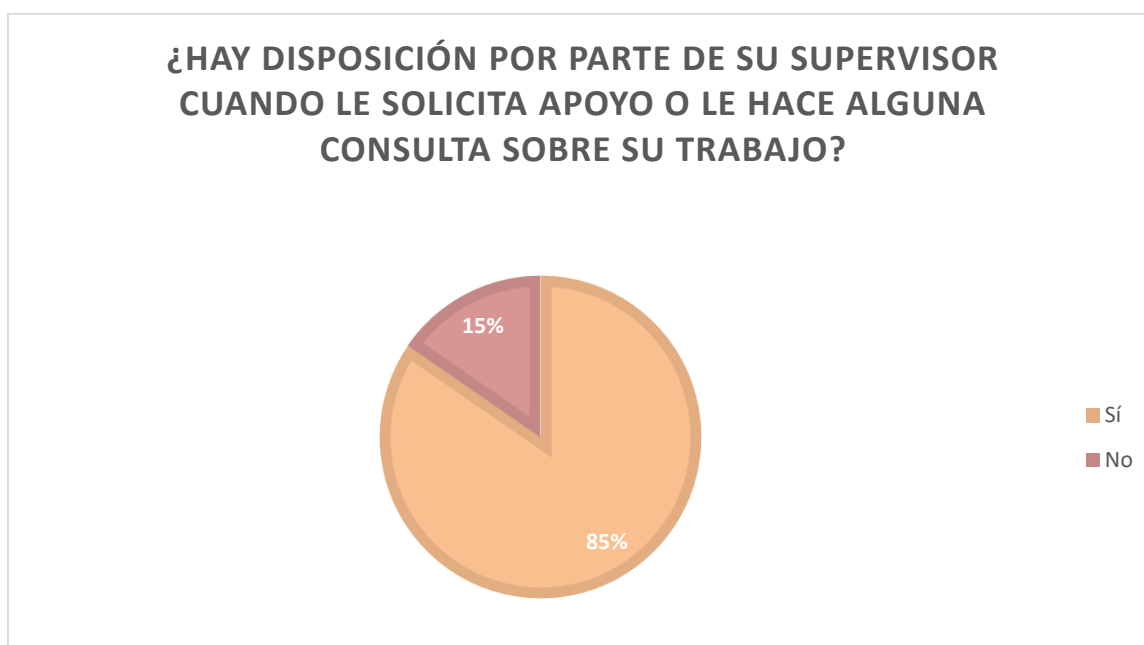
En el gráfico anterior, se señala que, el 73% de los colaboradores existe una buena comunicación con los supervisores, mientras que, un 27% indica lo contrario, entre los porqués se exterioriza: siempre hay puntos que se dejan de lado, no están dispuestos a escuchar, porque no hay una clara explicación.

Tabla 13 ¿Hay disposición por parte de su supervisor cuando le solicita apoyo o le hace alguna consulta sobre su trabajo?

¿HAY DISPOSICIÓN POR PARTE DE SU SUPERVISOR CUANDO LE SOLICITA APOYO O LE HACE ALGUNA CONSULTA SOBRE SU TRABAJO?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	85%	88
No	15%	16
Total	100%	104

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Gráfico 13 ¿Hay disposición por parte de su supervisor cuando le solicita apoyo o le hace alguna consulta sobre su trabajo?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

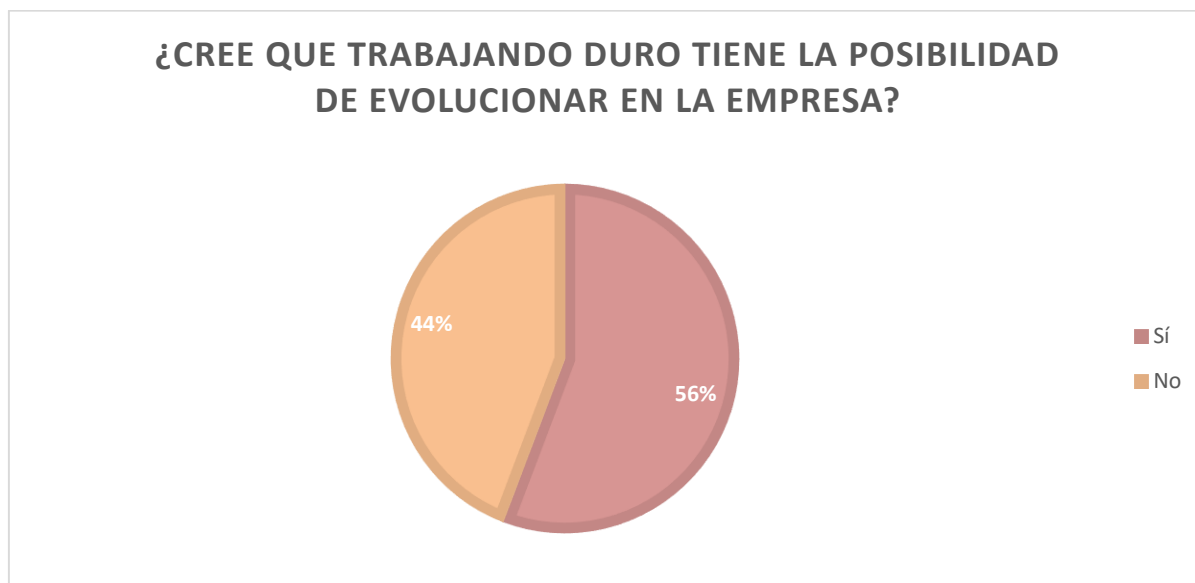
Como muestra el gráfico anterior, el 85% de los colaboradores dicen tener disposición por parte de los supervisores y el 15% indica que no, entre los porqués se exteriorizan: dispone de muy poco tiempo para escuchar y atender al colaborador, poca colaboración.

Tabla 14 ¿Cree que trabajando duro tiene la posibilidad de evolucionar en la empresa?

¿CREE QUE TRABAJANDO DURO TIENE LA POSIBILIDAD DE EVOLUCIONAR EN LA EMPRESA?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	56%	58
No	44%	46
Total	100%	104

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Gráfico 14 ¿Cree que trabajando duro tiene la posibilidad de evolucionar en la empresa?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

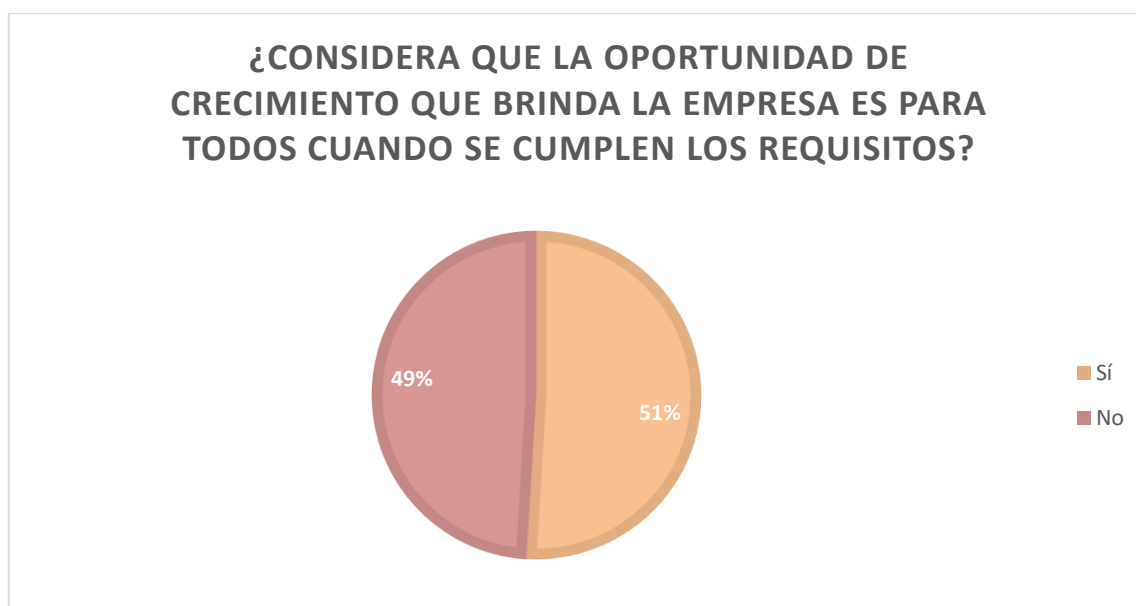
Como se observa en el gráfico 14, un 56% de los colaboradores consideran que, sí tienen la oportunidad de evolucionar en la empresa, mientras que, un 44% opina lo contrario, entre los porqués se exteriorizan: se da más oportunidad a personas externas que a las de la propia empresa, no hay capacitaciones por parte de la empresa para poder subir de categoría.

Tabla 15 ¿Considera que la oportunidad de crecimiento que brinda la empresa es para todos cuando se cumplen los requisitos?

¿CONSIDERA QUE LA OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO QUE BRINDA LA EMPRESA ES PARA TODOS CUANDO SE CUMPLEN LOS REQUISITOS?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	51%	53
No	49%	51
Total	100%	104

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Gráfico 15 ¿Considera que la oportunidad de crecimiento que brinda la empresa es para todos cuando se cumplen los requisitos?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

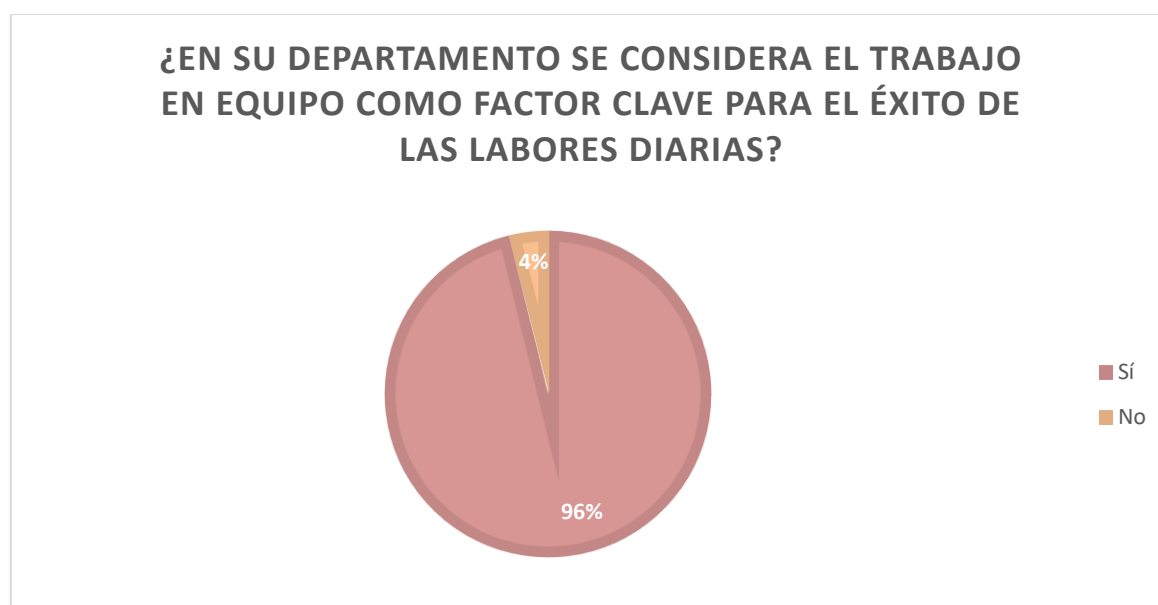
Según el gráfico anterior, el 51% de los colaboradores indican que, las oportunidades de crecimiento son para todos por igual, mientras que, un 49% señala que no, entre los porqués se pueden destacar: hay muchas preferencias, se toman en cuenta personas externas, no hay un plan de desarrollo que permita crecer de acuerdo con los requisitos de los puestos.

Tabla 16 ¿En su departamento se considera el trabajo en equipo como factor clave para el éxito de las labores diarias?

¿EN SU DEPARTAMENTO SE CONSIDERA EL TRABAJO EN EQUIPO COMO FACTOR CLAVE PARA EL ÉXITO DE LAS LABORES DIARIAS?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	96%	100
No	4%	4
Total	100%	104

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Gráfico 16 ¿En su departamento se considera el trabajo en equipo como factor clave para el éxito de las labores diarias?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

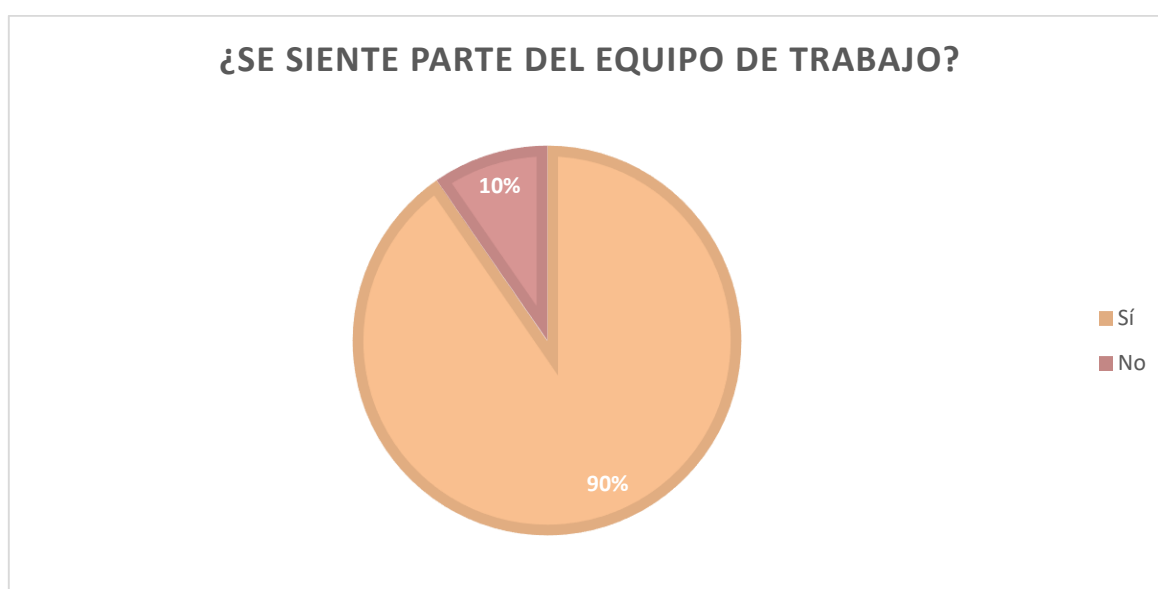
Como se observa en el gráfico anterior, el 96% de los colaboradores indica que sí y solo un 4% de ellos señala que no se considera el trabajo en equipo como factor clave en sus labores diarias.

Tabla 17 ¿Se siente parte del equipo de trabajo?

¿SE SIENTE PARTE DEL EQUIPO DE TRABAJO?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	90%	94
No	10%	10
Total	100%	104

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Gráfico 17 ¿Se siente parte del equipo de trabajo?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

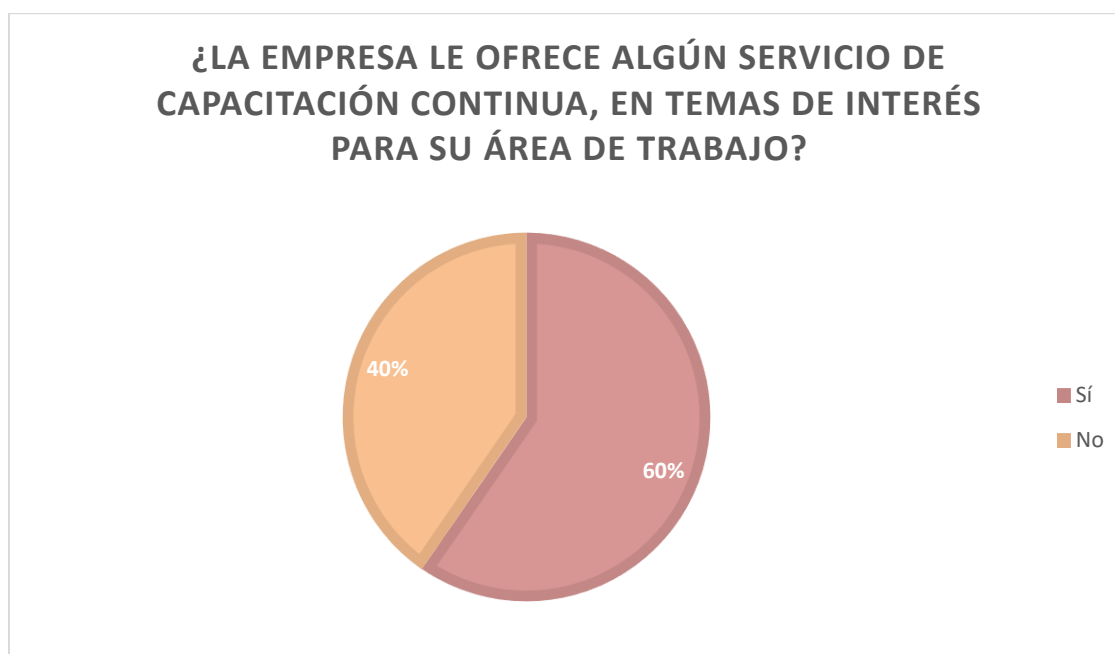
Como se muestra en el gráfico anterior, un 90% indica sentirse parte del equipo de trabajo, mientras un 10% de los colaboradores dice no sentirse parte de este, entre los porqués se exteriorizan: las ideas no son tomadas en cuenta, hay un grupo elitista.

Tabla 18 ¿La empresa le ofrece algún servicio de capacitación continua, en temas de interés para su área de trabajo?

¿LA EMPRESA LE OFRECE ALGÚN SERVICIO DE CAPACITACIÓN CONTINUA, EN TEMAS DE INTERÉS PARA SU ÁREA DE TRABAJO?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	60%	62
No	40%	42
Total	100%	104

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Gráfico 18 ¿La empresa le ofrece algún servicio de capacitación continua, en temas de interés para su área de trabajo?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

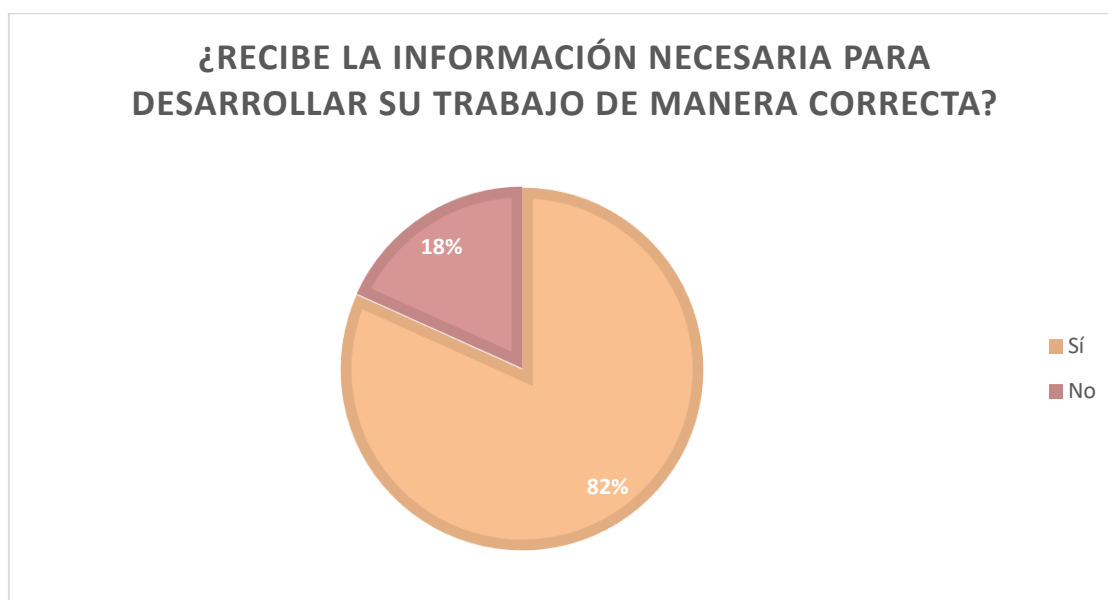
El gráfico anterior, muestra que, un 60% señala que sí le ofrecen servicio de capacitación, mientras el otro 40% de los colaboradores indican lo contrario.

Tabla 19 ¿Recibe la información necesaria para desarrollar su trabajo de manera correcta?

¿RECIBE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA DESARROLLAR SU TRABAJO DE MANERA CORRECTA?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	82%	85
No	18%	19
Total	100%	104

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Gráfico 19 ¿Recibe la información necesaria para desarrollar su trabajo de manera correcta?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

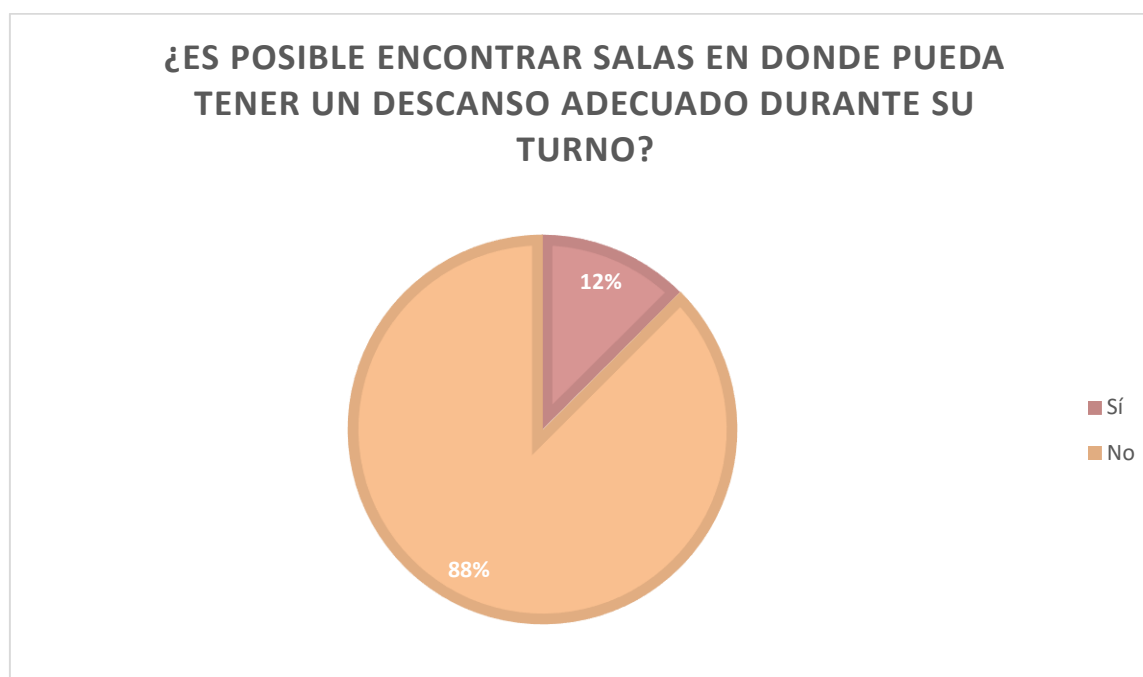
Se muestra, en el gráfico 19, un 82% de los colaboradores indica recibir información para desarrollar su trabajo y un 18% señala lo contrario, entre los porqués se exteriorizan: aún se presentan falencias en las labores, la falta de capacitación, los compañeros que han sido parte clave del aprendizaje y no por preocupación del departamento.

Tabla 20 ¿Es posible encontrar salas en donde pueda tener un descanso adecuado durante su turno?

¿ES POSIBLE ENCONTRAR SALAS EN DONDE PUEDA TENER UN DESCANSO ADECUADO DURANTE SU TURNO?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	12%	13
No	88%	91
Total	100%	104

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Gráfico 20 ¿Es posible encontrar salas en donde pueda tener un descanso adecuado durante su turno?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

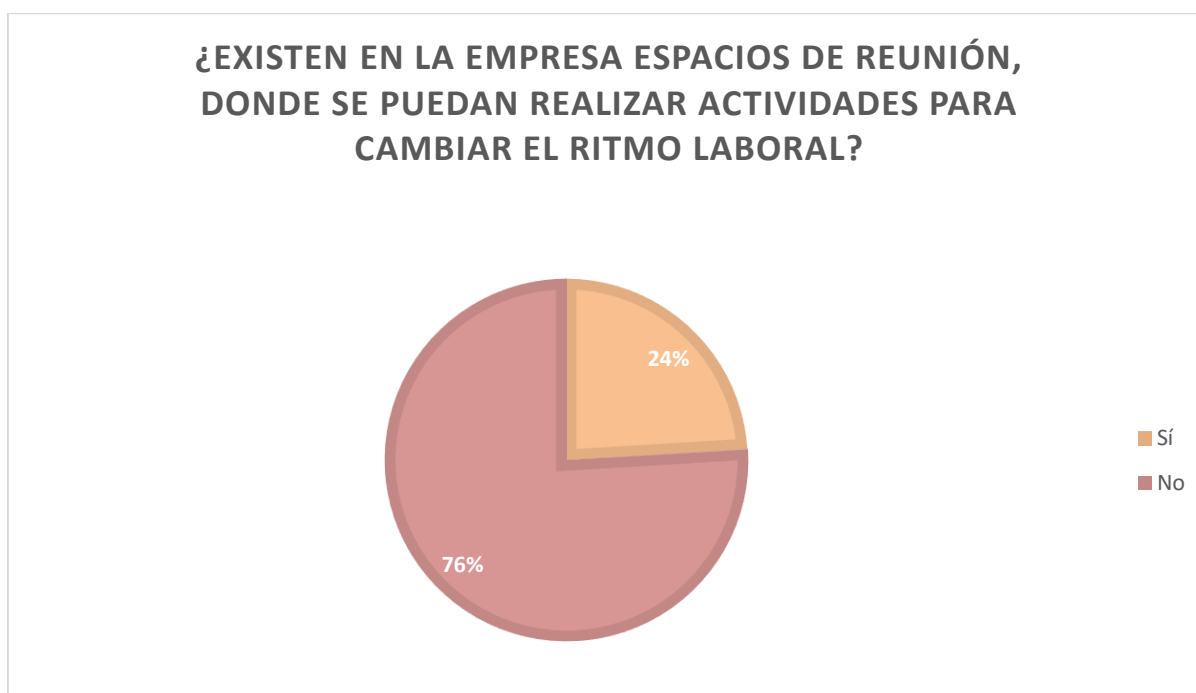
En el gráfico anterior, se observa que, un 12% de los colaboradores dicen sí, mientras el 88% indica que no existen salas donde puedan tener un descanso adecuado.

Tabla 21 ¿Existen en la empresa espacios de reunión, donde se puedan realizar actividades para cambiar el ritmo laboral?

¿EXISTEN EN LA EMPRESA ESPACIOS DE REUNIÓN, DONDE SE PUEDAN REALIZAR ACTIVIDADES PARA CAMBIAR EL RITMO LABORAL?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	24%	25
No	76%	79
Total	100%	104

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Gráfico 21 ¿Existen en la empresa espacios de reunión, donde se puedan realizar actividades para cambiar el ritmo laboral?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

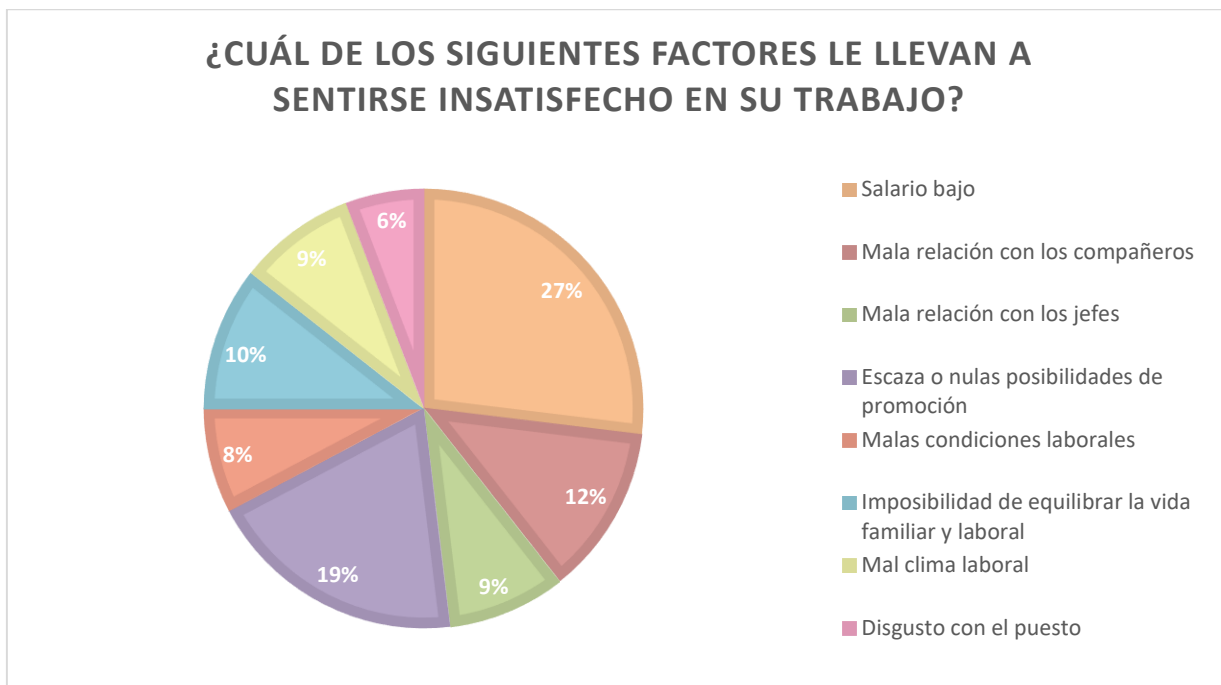
Como se observa en el gráfico 21, un 24% indica que sí existen espacios de reunión donde puedan realizar actividades, mientras un 76% de los colaboradores señala lo contrario.

Tabla 22 ¿Cuál de los siguientes factores le llevan a sentirse insatisfecho en su trabajo?

¿CUÁL DE LOS SIGUIENTES FACTORES LE LLEVAN A SENTIRSE INSATISFECHO EN SU TRABAJO?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Salario bajo	27%	28
Mala relación con los compañeros	12%	13
Mala relación con los jefes	9%	9
Escasa o nula oportunidad de promoción	19%	20
Malas condiciones laborales	8%	8
Imposibilidad de equilibrar la vida familiar y laboral	10%	11
Mal clima laboral	9%	9
Disgusto con el puesto	6%	6
Otro		
Total	100%	104

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Gráfico 22 ¿Cuál de los siguientes factores le llevan a sentirse insatisfecho en su trabajo?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

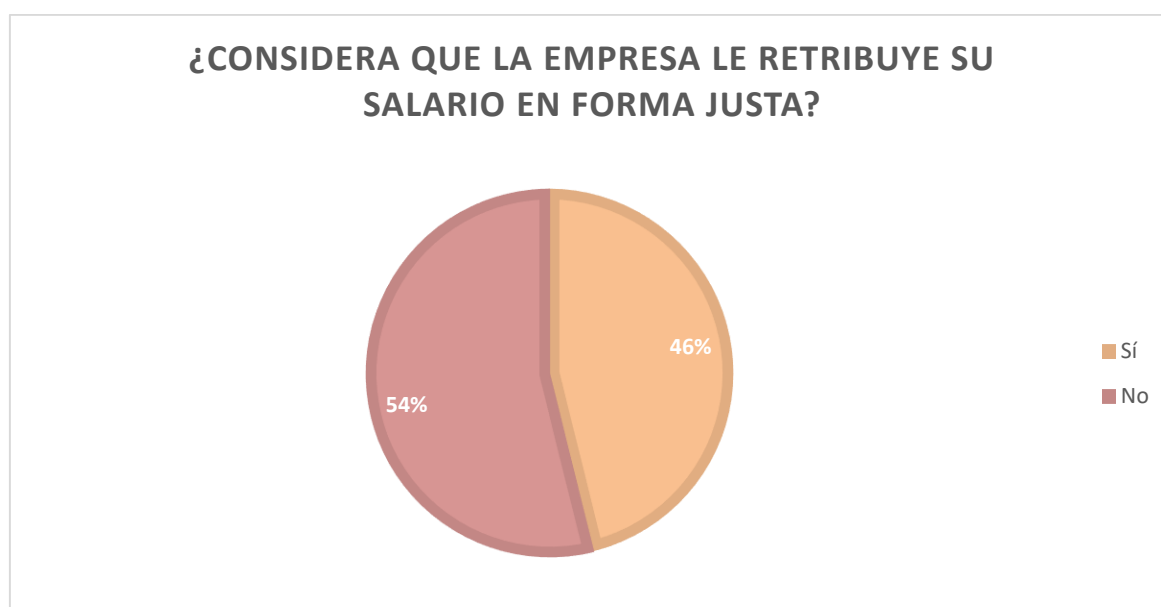
El gráfico anterior muestra algunos de los factores que generan insatisfacción en los colaboradores, con 27% el salario bajo, con 12% las malas relaciones con los compañeros, 9% una mala relación con los jefes, 19% escasa o nula posibilidad de promoción, 8% las malas condiciones laborales, un 10% señaló que la imposibilidad de equilibrar la vida familiar y laboral, un 9% un mal clima laboral, por último, con un 6% disgusto con el puesto y, por otra parte, indicaron la discriminación como otro factor que puede generar insatisfacción.

Tabla 23 ¿Considera que la empresa le retribuye su salario en forma justa?

¿CONSIDERA QUE LA EMPRESA LE RETRIBUYE SU SALARIO EN FORMA JUSTA?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	46%	48
No	54%	56
Total	100%	104

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Gráfico 23 ¿Considera que la empresa le retribuye su salario en forma justa?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

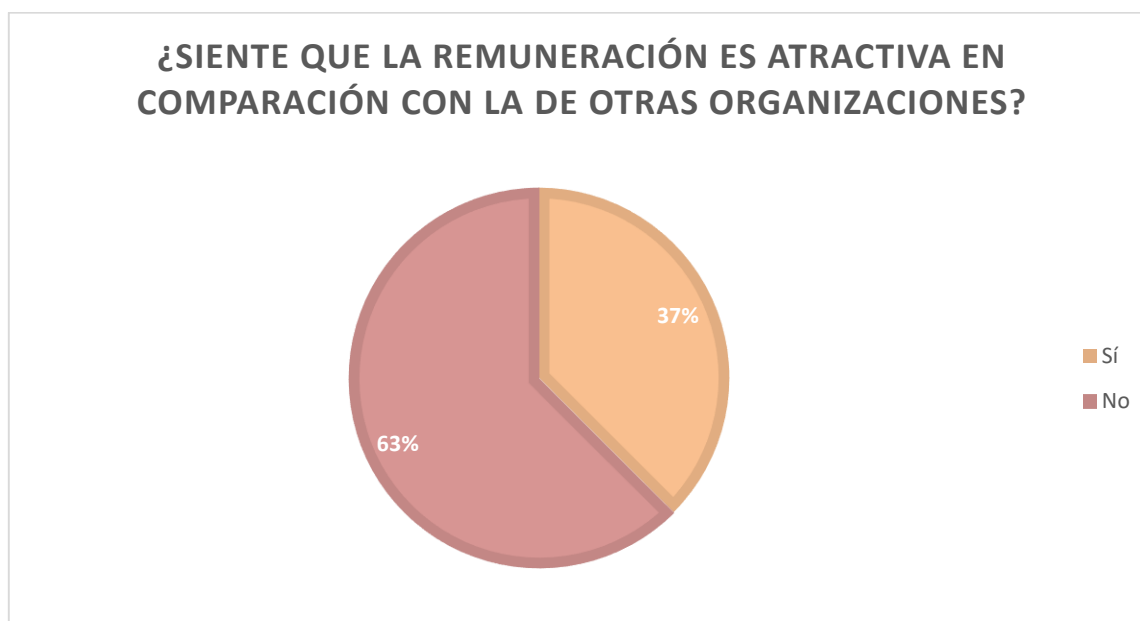
Como se observa en el gráfico anterior, un 46% considera que sí se le retribuyen su salario de forma justa y un 54% indica lo contrario.

Tabla 24 ¿Siente que la remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones?

¿SIENTE QUE LA REMUNERACIÓN ES ATRACTIVA EN COMPARACIÓN CON LA DE OTRAS ORGANIZACIONES?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	37%	39
No	63%	65
Total	100%	104

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Gráfico 24 ¿Siente que la remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

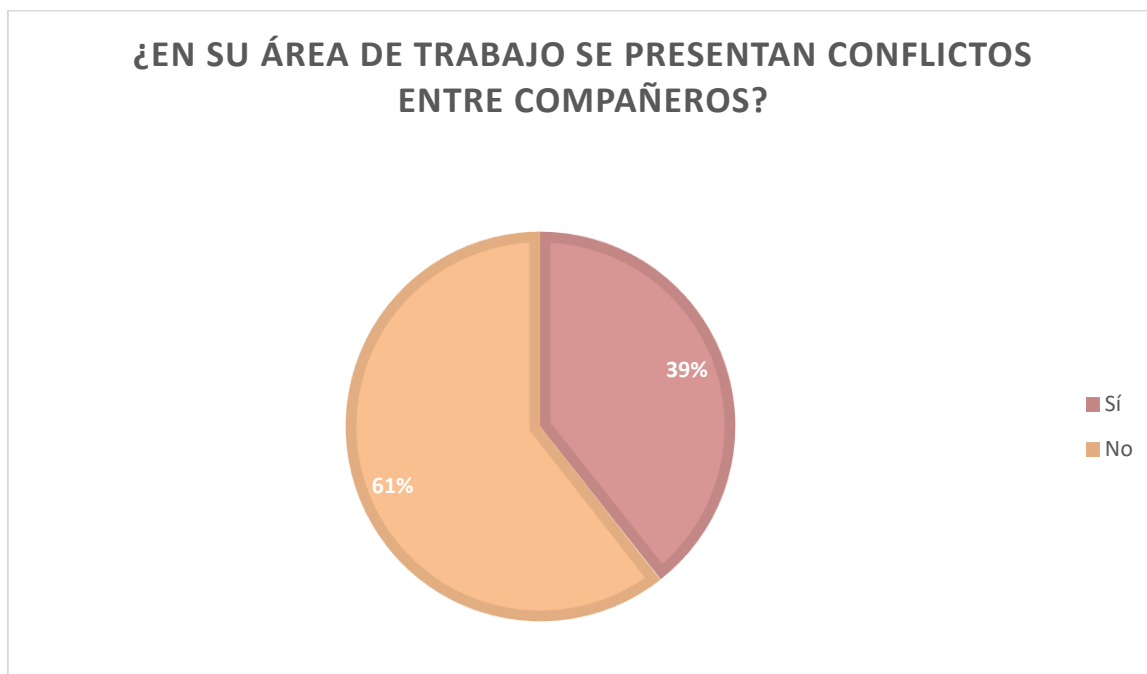
Según el gráfico anterior, un 37% de los colaboradores opina que la remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones, mientras, el 63% señala que no es atractivo, entre los porqués se exteriorizan, precio por horas muy bajo, los gerentes se llevan muchos beneficios en comparación a los subalternos, en otras empresas por el mismo puesto pagan más, el salario de Inolasa es semicalificado.

Tabla 25 ¿En su área de trabajo se presentan conflictos entre compañeros?

¿EN SU ÁREA DE TRABAJO SE PRESENTAN CONFLICTOS ENTRE COMPAÑEROS?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	39%	41
No	61%	63
Total	100%	104

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Gráfico 25 ¿En su área de trabajo se presentan conflictos entre compañeros?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

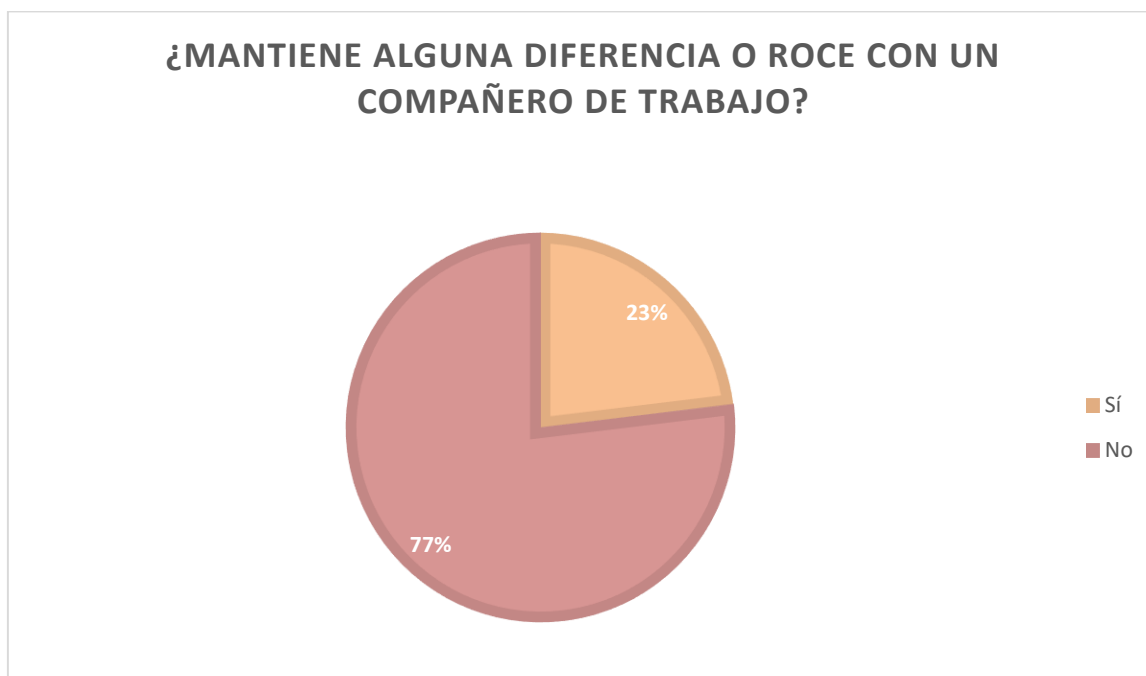
Como se observa, en el gráfico anterior, un 39% de los colaboradores indican que sí, se presentan conflictos ente los compañeros y un 61% de ellos señala que no.

Tabla 26 ¿Mantiene alguna diferencia o roce con un compañero de trabajo?

¿MANTIENE ALGUNA DIFERENCIA O ROCE CON UN COMPAÑERO DE TRABAJO?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	23%	24
No	77%	80
Total	100%	104

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Gráfico 26 ¿Mantiene alguna diferencia o roce con un compañero de trabajo?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

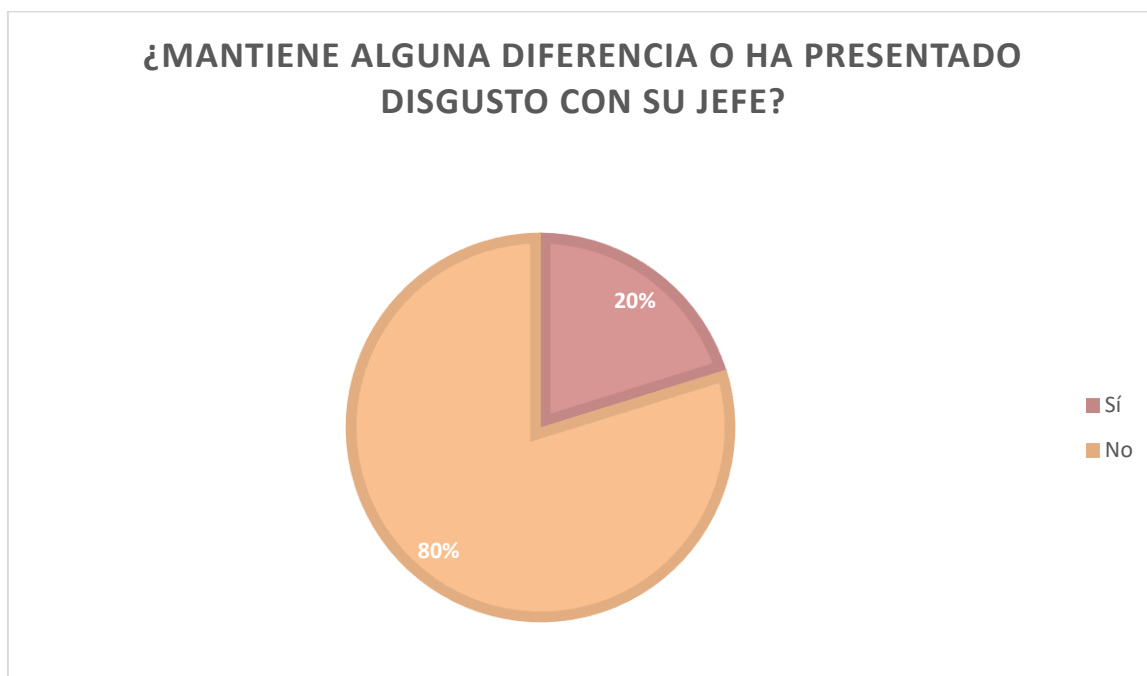
Como se muestra en el gráfico anterior, un 23% dice presentar diferencias con otros compañeros y un 77% señala que no mantiene ningún roce con ninguno.

Tabla 27 ¿Mantiene alguna diferencia o ha presentado disgusto con su jefe?

¿MANTIENE ALGUNA DIFERENCIA O HA PRESENTADO DISGUSTO CON SU JEFE?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	20%	21
No	80%	83
Total	100%	104

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Gráfico 27 ¿Mantiene alguna diferencia o ha presentado disgusto con su jefe?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

En el gráfico anterior, se muestra que un 20% de los colaboradores sí, se presentan diferencias con el jefe y un 80% indica que no mantienen ningún tipo de disgusto con ellos.

Tabla 28 ¿Cuándo necesita realizarle una consulta a su jefe se le genera un sentimiento de miedo o repulsión?

¿CUÁNDO NECESITA REALIZARLE UNA CONSULTA A SU JEFE SE LE GENERA UN SENTIMIENTO DE MIEDO O REPULSIÓN?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	12%	13
No	88%	91
Total	100%	104

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Gráfico 28 ¿Cuándo necesita realizarle una consulta a su jefe se le genera un sentimiento de miedo o repulsión?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

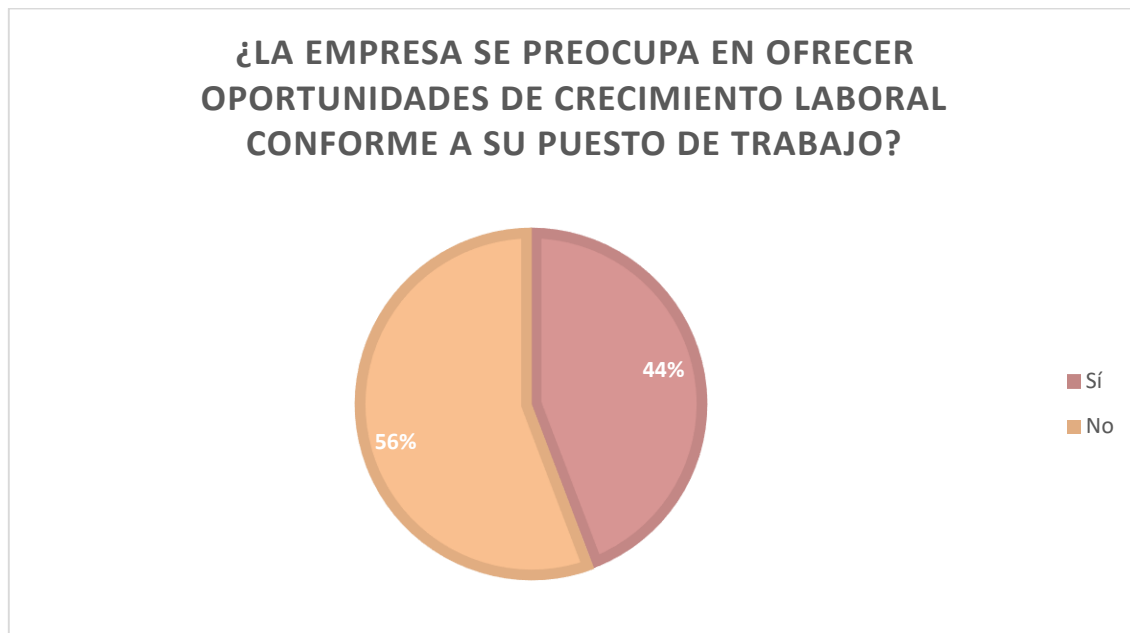
Como muestra el gráfico anterior, un 12% de los colaboradores señala que, a la hora de consultar al jefe, sí se les genera un sentimiento de miedo, mientras, un 88% indica no presentar ningún inconveniente.

Tabla 29 ¿La empresa se preocupa en ofrecer oportunidades de crecimiento laboral conforme a su puesto de trabajo?

¿LA EMPRESA SE PREOCUPA EN OFRECER OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO LABORAL CONFORME A SU PUESTO DE TRABAJO?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	44%	46
No	56%	58
Total	100%	104

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Gráfico 29 ¿La empresa se preocupa en ofrecer oportunidades de crecimiento laboral conforme a su puesto de trabajo?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

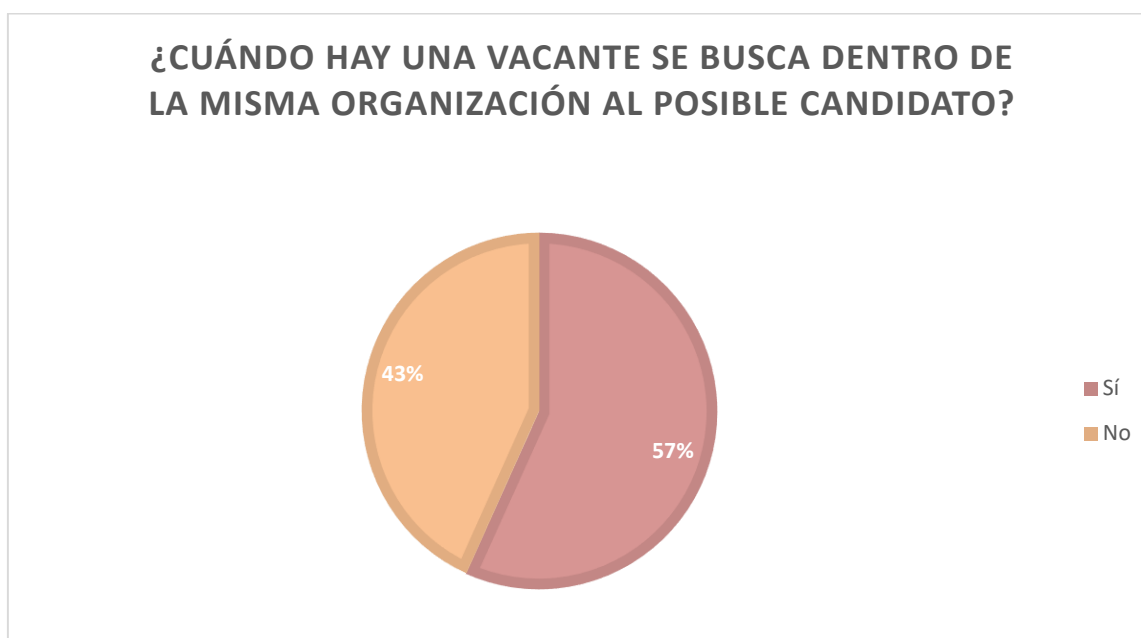
El gráfico anterior, muestra cómo el 44% de los colaboradores opina que sí, mientras el 56% indica que la empresa no se preocupa en ofrecer oportunidades de crecimiento laboral.

Tabla 30 ¿Cuándo hay una vacante se busca dentro de la misma organización al posible candidato?

¿CUÁNDO HAY UNA VACANTE SE BUSCA DENTRO DE LA MISMA ORGANIZACIÓN AL POSIBLE CANDIDATO?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	57%	59
No	43%	45
Total	100%	104

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Gráfico 30 ¿Cuándo hay una vacante se busca dentro de la misma organización al posible candidato?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

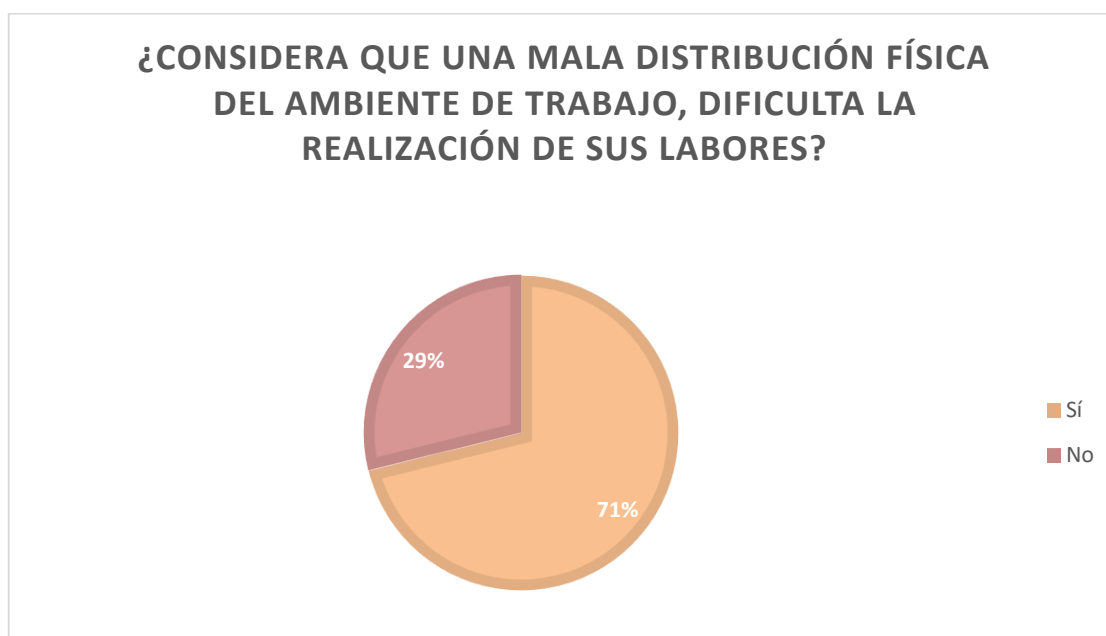
El gráfico 30, muestra que el 57% de los colaboradores indican que sí y un 43% señalan que, no son tomados en cuenta cuando se presentan vacantes, entre los porqués se exteriorizan: la empresa prefiere personas externas, no hay planes de desarrollo, en ciertos niveles no hay requisitos y, por tanto, no se abren posibilidades, se hace el requisito, pero nunca son tomados en cuenta.

Tabla 31 ¿Considera que una mala distribución física del ambiente de trabajo, dificulta la realización de sus labores?

¿CONSIDERA QUE UNA MALA DISTRIBUCIÓN FÍSICA DEL AMBIENTE DE TRABAJO, DIFICULTA LA REALIZACIÓN DE SUS LABORES?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	71%	74
No	29%	30
Total	100%	104

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Gráfico 31 ¿Considera que una mala distribución física del ambiente de trabajo, dificulta la realización de sus labores?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

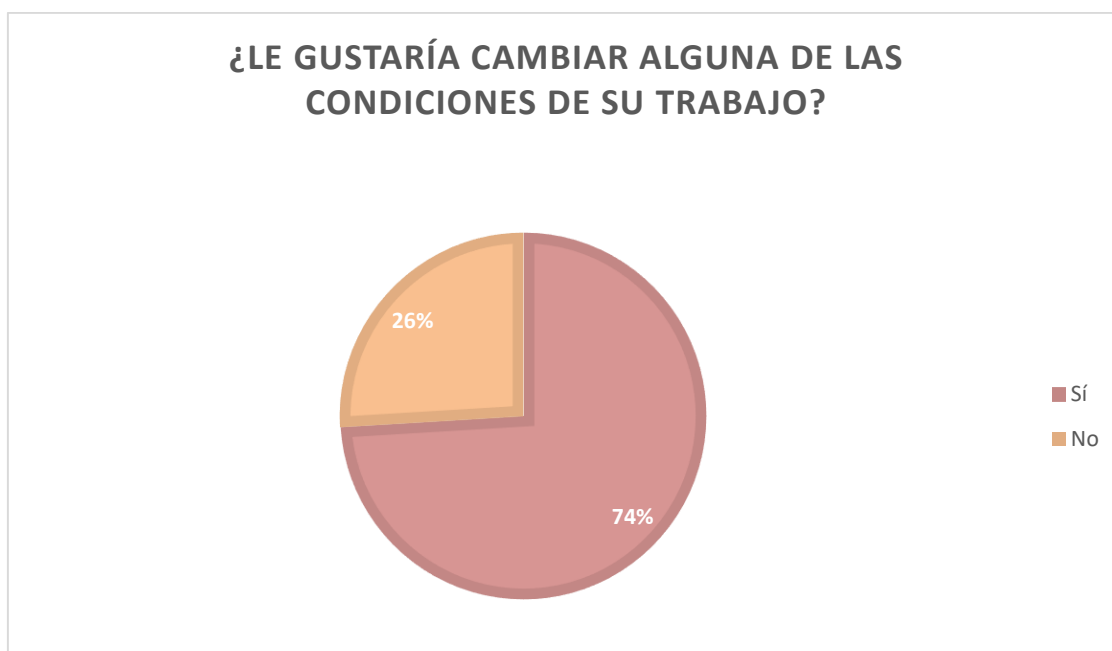
En el gráfico anterior, se observa que, el 71% de los colaboradores opina que la mala distribución física del ambiente, sí dificulta la realización de las labores y el 29% opina lo contrario, entre los porqués se destacan: porque puede presentar inconvenientes a la hora de realizar el trabajo, imposibilita las funciones, puede provocar riesgos o accidentes laborales.

Tabla 32 ¿Le gustaría cambiar alguna de las condiciones de su trabajo?

¿LE GUSTARÍA CAMBIAR ALGUNA DE LAS CONDICIONES DE SU TRABAJO?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	74%	77
No	26%	27
Total	100%	104

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Gráfico 32 ¿Le gustaría cambiar alguna de las condiciones de su trabajo?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

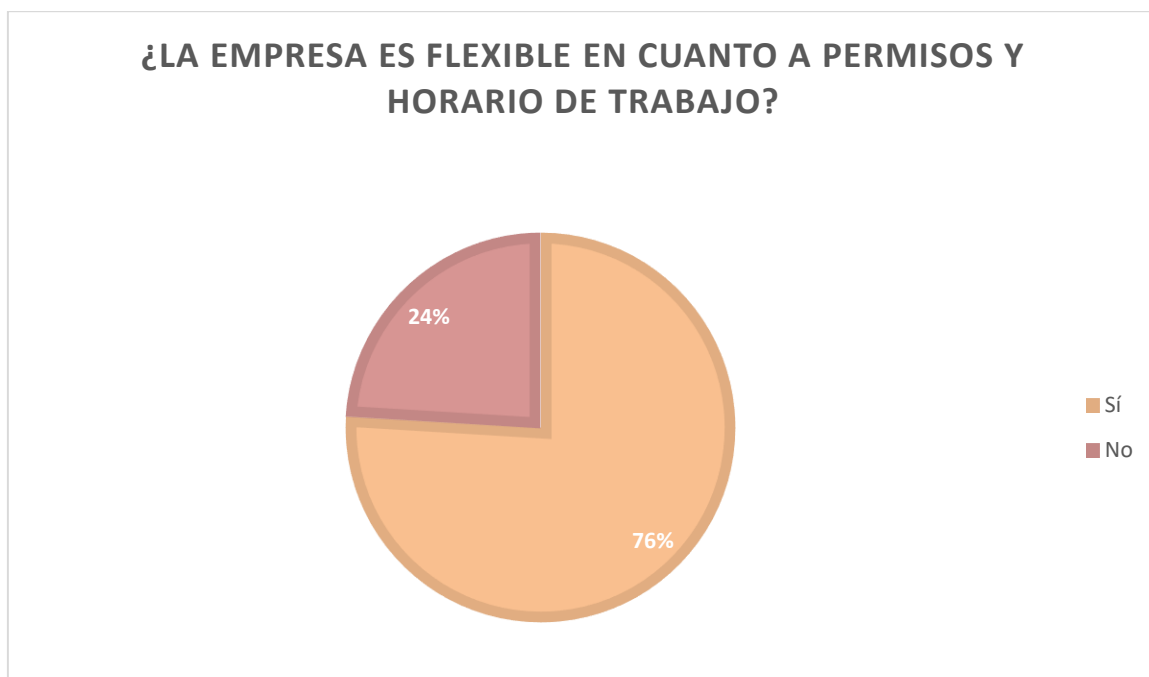
Como se muestra en el gráfico anterior, a un 74% les gustaría cambiar las condiciones de trabajo y a un 26% de los colaboradores no, entre los porqués se exteriorizan: mejorar los equipos y herramientas; ya que son muy antiguos, mejorar la infraestructura, una oficina más cómoda, más ventilación e incorporar lugares de descanso.

Tabla 33 ¿La empresa es flexible en cuanto a permisos y horario de trabajo?

¿LA EMPRESA ES FLEXIBLE EN CUANTO A PERMISOS Y HORARIO DE TRABAJO?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	76%	79
No	24%	25
Total	100%	104

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Gráfico 33 ¿La empresa es flexible en cuanto a permisos y horario de trabajo?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

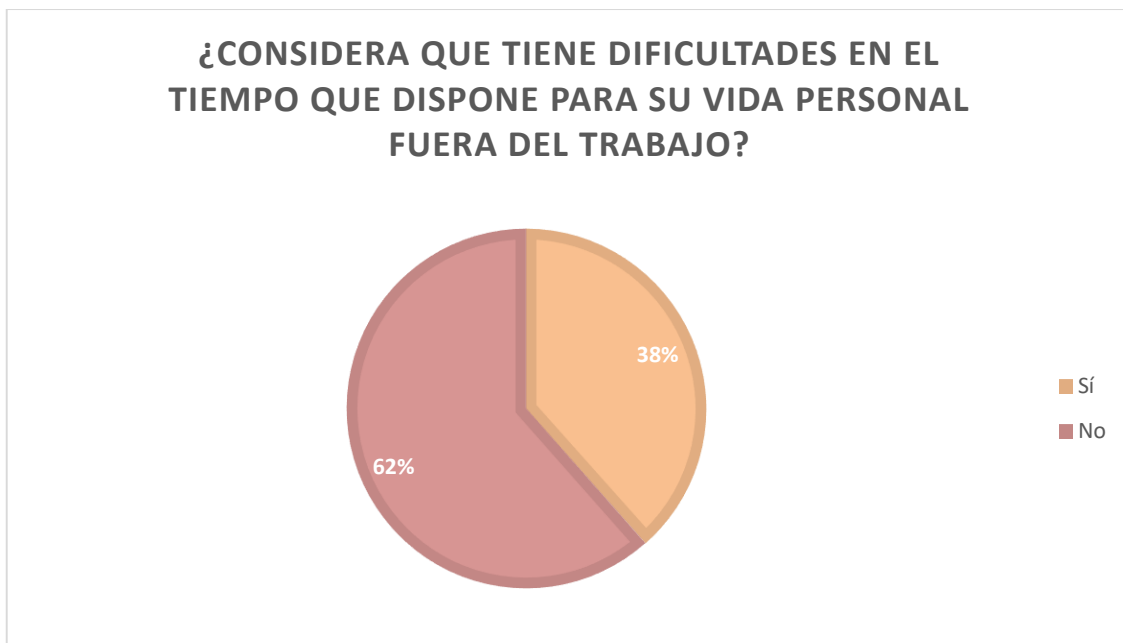
En el gráfico anterior, se muestra que un 76% de los colaboradores opina que la empresa sí es flexible en cuanto a permisos y un 24% señala que la empresa no lo es.

Tabla 34 ¿Considera que tiene dificultades en el tiempo que dispone para su vida personal fuera del trabajo?

¿CONSIDERA QUE TIENE DIFICULTADES EN EL TIEMPO QUE DISPONE PARA SU VIDA PERSONAL FUERA DEL TRABAJO?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	38%	40
No	62%	64
Total	100%	104

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Gráfico 34 ¿Considera que tiene dificultades en el tiempo que dispone para su vida personal fuera del trabajo?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Como se observa en el gráfico, un 38% de los colaboradores señala que sí, tiene dificultades en el tiempo que dispone para su vida personal y un 62% indica que no presenta ninguna dificultad en lo personal.

Tabla 35 ¿El ambiente laboral que se siente en la organización es agradable?

¿EL AMBIENTE LABORAL QUE SE SIENTE EN LA ORGANIZACIÓN ES AGRADABLE?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	62%	65
No	38%	39
Total	100%	104

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Gráfico 35 ¿El ambiente laboral que se siente en la organización es agradable?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

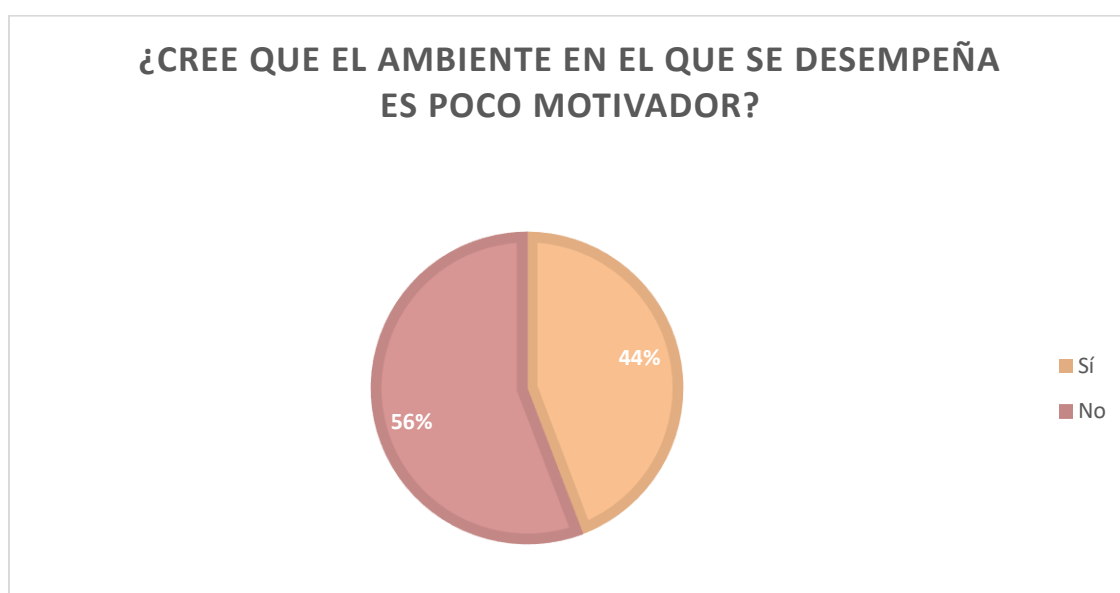
En el gráfico anterior, los colaboradores opinaron sobre el ambiente laboral y un 62% indicó que sí es agradable, mientras un 38% señaló lo contrario, entre los porqués se exteriorizan: es un ambiente amigable, de buen confort, comentaron que sin importar los roces que existan se logran solucionar, hay compañerismo y respeto y por otra parte indicaron que los jefes manejan todo a beneficio propio y no de la organización, hay mucho individualismo y la empresa no tiene un enfoque ganar – ganar.

Tabla 36 ¿Cree que el ambiente en el que se desempeña es poco motivador?

¿CREE QUE EL AMBIENTE EN EL QUE SE DESEMPEÑA ES POCO MOTIVADOR?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	44%	46
No	56%	58
Total	100%	104

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Gráfico 36 ¿Cree que el ambiente en el que se desempeña es poco motivador?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

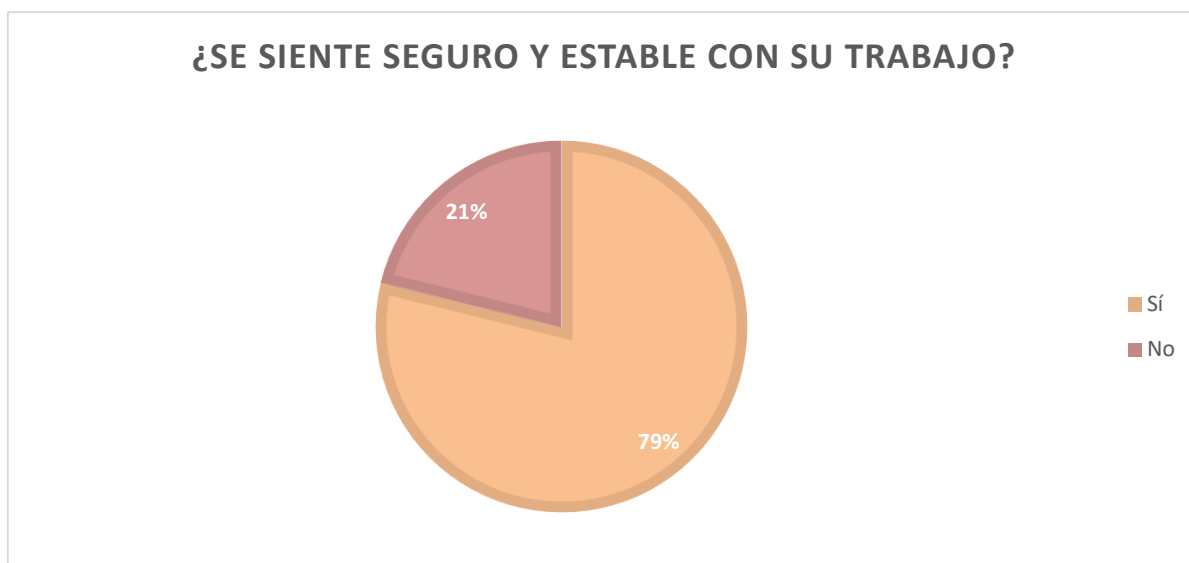
Como se muestra en el gráfico anterior, un 44% de los colaboradores opina que, el ambiente laboral sí es poco motivador y un 56% señala lo contrario, entre los porqués se destacan: en ocasiones se escuchan u observan vidas monótonas, no se valora el esfuerzo realizado, falta apertura de la empresa, desarrollar confianza en la capacidad del personal y, por otra parte, indicaron que le gusta lo que hace; por lo tanto, se siente motivado, tratan de hacer un ambiente agradable entre los compañeros.

Tabla 37 ¿Se siente seguro y estable con su trabajo?

¿SE SIENTE SEGURO Y ESTABLE CON SU TRABAJO?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	79%	82
No	21%	22
Total	100%	104

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Gráfico 37 ¿Se siente seguro y estable con su trabajo?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

En el gráfico anterior, se observa que el 79% de los colaboradores, sí se sienten seguros y estables en su trabajo y el 21% no siente la misma seguridad, entre los porqués se exteriorizan: no hay despidos masivos, otros dicen llevar muchos años laborando para la misma organización; por lo cual se sienten seguros y, por otra parte, también indicaron que no se sienten bien por falta de planificación y otros debido al poco tiempo que llevan en la empresa.

Tabla 38 ¿Considera que la labor que desempeña está de acuerdo con sus habilidades y competencias?

¿CONSIDERA QUE LA LABOR QUE DESEMPEÑA ESTÁ DE ACUERDO CON SUS HABILIDADES Y COMPETENCIAS?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	87%	90
No	13%	14
Total	100%	104

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Gráfico 38 ¿Considera que la labor que desempeña está de acuerdo con sus habilidades y competencias?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

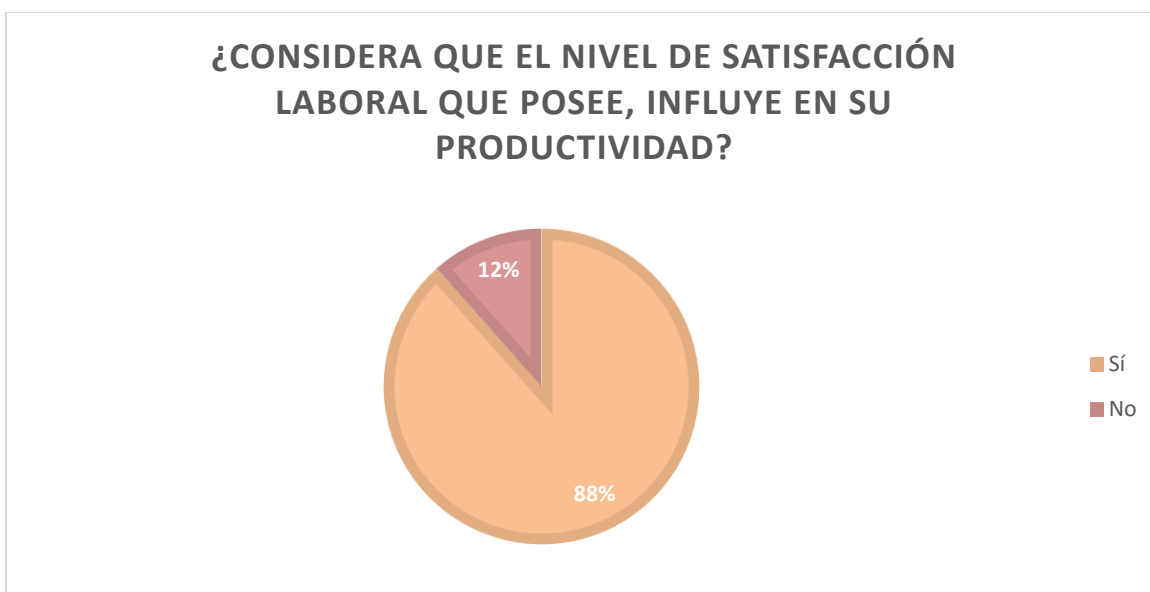
Como se muestra, en el gráfico 38, el 87% de los colaboradores considera que se desempeñan de acuerdo con sus habilidades y competencias y un 13% no lo considera así, entre los porqués se destacan: han obtenido la experiencia necesaria para desarrollar la función, fue entrenado para eso y le gusta; por otro lado, indicaron que desempeñan más labores que las que deberían y otra persona señaló que se considera más subutilizado y poco dinámico por lo cual cree que no se desempeña correctamente.

Tabla 39 ¿Considera que el nivel de satisfacción laboral que posee, influye en su productividad?

¿CONSIDERA QUE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL QUE POSEE, INFLUYE EN SU PRODUCTIVIDAD?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	88%	92
No	12%	12
Total	100%	104

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Gráfico 39 ¿Considera que el nivel de satisfacción laboral que posee, influye en su productividad?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

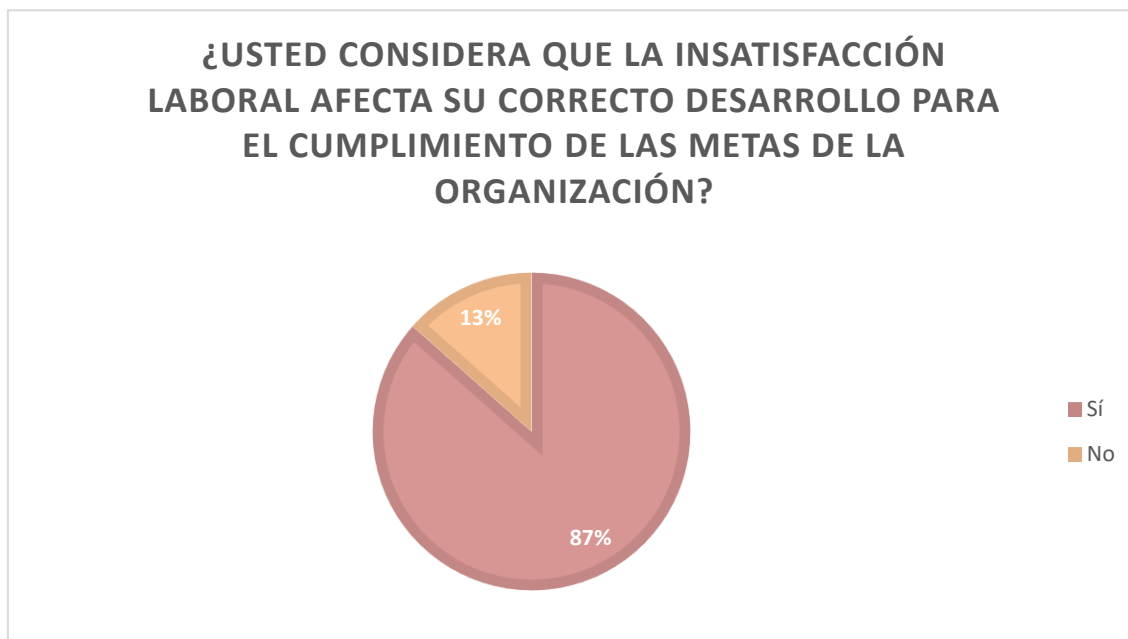
En el gráfico anterior, se observa que el 88% considera que la satisfacción laboral sí influye en su productividad y el 12% indica lo contrario, entre los porqués se exteriorizan: entre más satisfecho produzco más, hay mejor desempeño y efectividad, entre más feliz más rendimiento, se trabaja con más compromiso y aun cuando se dé lo mejor existe un afecto emocional.

Tabla 40 ¿Usted considera que la insatisfacción laboral afecta su correcto desarrollo para el cumplimiento de las metas de la organización?

¿USTED CONSIDERA QUE LA INSATISFACCIÓN LABORAL AFECTA SU CORRECTO DESARROLLO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE LA ORGANIZACIÓN?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	87%	90
No	13%	14
Total	100%	104

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Gráfico 40 ¿Usted considera que la insatisfacción laboral afecta su correcto desarrollo para el cumplimiento de las metas de la organización?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

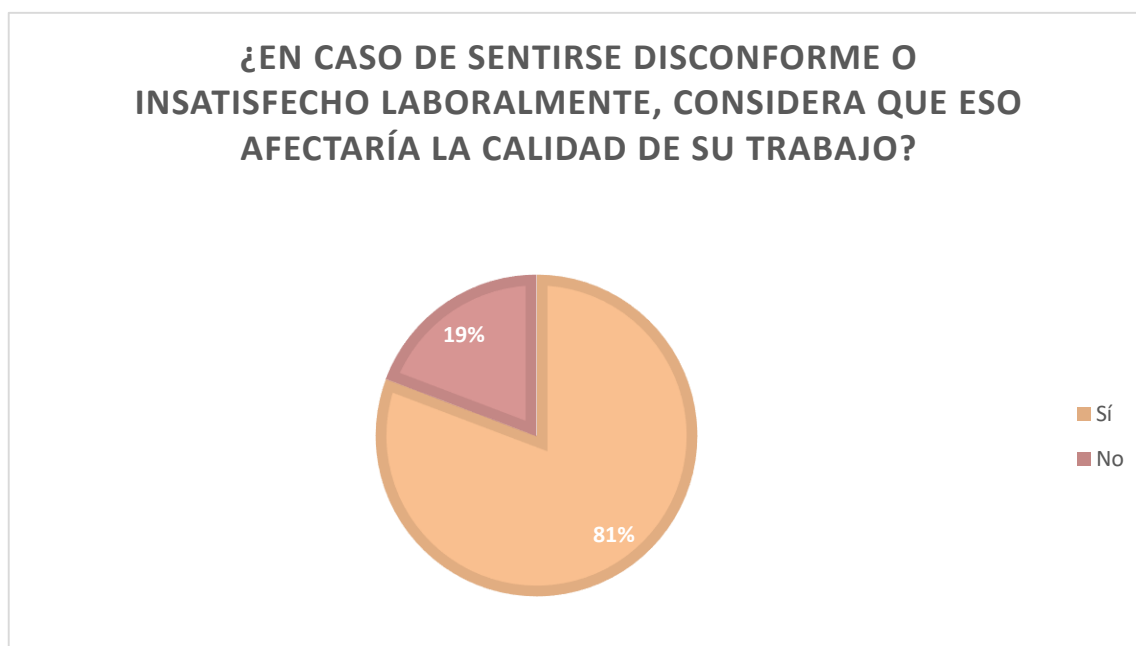
Se muestra, en el gráfico anterior, el 87% de los colaboradores afirma que la insatisfacción laboral afecta el correcto desarrollo de las metas y un 13% considera lo contrario.

Tabla 41 ¿En caso de sentirse disconforme o insatisfecho laboralmente, considera que eso afectaría la calidad de su trabajo?

¿EN CASO DE SENTIRSE DISCONFORME O INSATISFECHO LABORALMENTE, CONSIDERA QUE ESO AFECTARÍA LA CALIDAD DE SU TRABAJO?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	81%	84
No	19%	20
Total	100%	104

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Gráfico 41 ¿En caso de sentirse disconforme o insatisfecho laboralmente, considera que eso afectaría la calidad de su trabajo?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

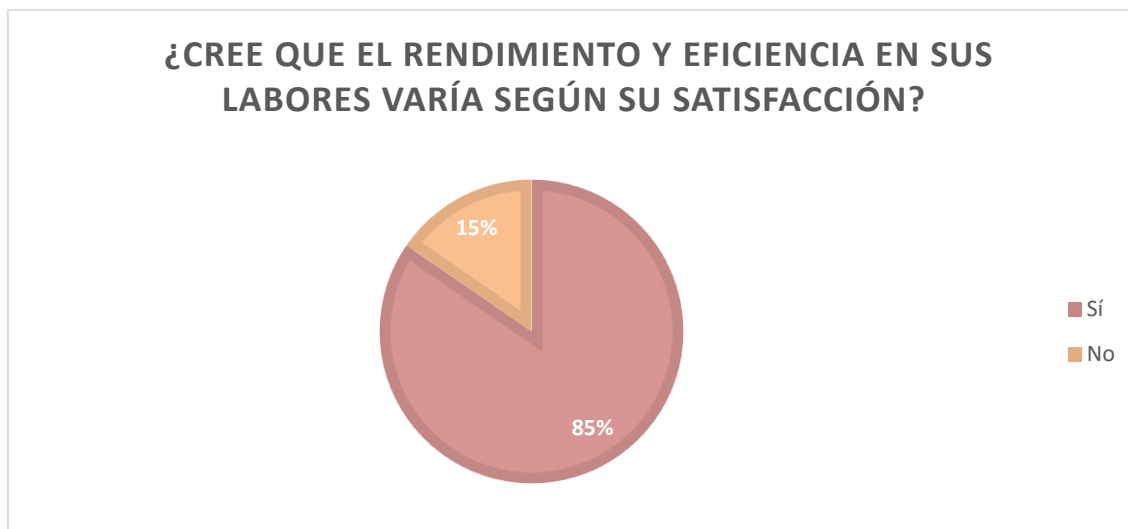
Como se observa en el gráfico, el 81% de los colaboradores consideran que en caso de sentir cierta disconformidad sí afectaría la calidad de su trabajo, mientras un 19% señala que no afectaría en su labor.

Tabla 42 ¿Cree que el rendimiento y eficiencia en sus labores varía según su satisfacción?

¿CREE QUE EL RENDIMIENTO Y EFICIENCIA EN SUS LABORES VARÍA SEGÚN SU SATISFACCIÓN?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	85%	88
No	15%	16
Total	100%	104

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

Gráfico 42 ¿Cree que el rendimiento y eficiencia en sus labores varía según su satisfacción?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Inolasa, 2018.

El gráfico anterior, muestra que el 85% de los colaboradores opinan que el rendimiento y eficiencia sí varía según la satisfacción y un 15% indican que no les afecta, entre los porqués se exteriorizan: si se siente indispuesto no va a tener las mismas ganas, satisfecho se trabaja mejor, entre más feliz más eficiente y por otra parte indican que por profesionalismo no dejan que eso afecte.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo, se especifican las conclusiones y las recomendaciones con respecto a los resultados obtenidos por medio de la aplicación del instrumento de investigación a los colaboradores de las diferentes áreas de la empresa Inolasa.

5.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Datos generales

- La mayoría de los colaboradores de las diferentes áreas son de género masculino.
- La mayoría de los encuestados se encuentran entre los 46 años en adelante y entre un rango de edad de 26 a 35 años.
- Entre la distribución de los departamentos, la mayoría de los colaboradores pertenecen al área de Adecsa y una minoría al departamento de extracción.
- La mayoría de los colaboradores se encuentran en un rango de 1 a 5 años de pertenecer a la misma empresa.

Seguidamente, se presentan las conclusiones y las recomendaciones en relación con las variables del estudio:

Objetivo específico N° 1	
Identificar los factores de satisfacción laboral que poseen los colaboradores de Inolasa.	
Conclusiones	Recomendaciones
<p>Buenas Condiciones laborales</p> <ul style="list-style-type: none"> Una tercera parte de los colaboradores indicaron que las condiciones físicas de su lugar de trabajo, no son lo suficientemente seguras, porque no se cuenta con el debido control, la infraestructura es muy pobre y las áreas muy calientes. 	<p>Buenas Condiciones laborales</p> <ul style="list-style-type: none"> Se recomienda que se mejore la infraestructura de los edificios donde laboran las personas de producción, remodelar y pintar zonas que ya están en mal estado, también, analizar la posibilidad de comprar ventiladores para todos los departamentos o acondicionar zonas que lo ameriten, de modo que haya un espacio de trabajo adecuado para desarrollarse y además, se sugiere dar un seguimiento, con el fin de poder analizar cuándo se puede dar una mejora.
<p>Sistemas de incentivos</p> <ul style="list-style-type: none"> La mayor parte de los colaboradores manifiestan que no existe la aplicación de incentivos con base en su desempeño. 	<p>Sistemas de incentivos</p> <ul style="list-style-type: none"> Se recomienda diseñar un programa de incentivos y de reconocimiento no monetarios de la empresa, para con sus colaboradores, que permitan premiar el esfuerzo, antigüedad y dedicación, donde se motive a los colaboradores a brindar su máximo esfuerzo y, a la vez, que la organización se vea beneficiada al contar con

	<p>personal que está logrando las metas empresariales.</p> <ul style="list-style-type: none"> Algunos ejemplos pueden ser elogiar en público y no en privado, este hecho, hace que impacte la autoestima y se puedan sentir valorados, obsequiar diplomas, medallas, reconocer al empleado del mes, negociar sus días libres y las vacaciones, entre otros.
<p>Buenas relaciones con compañeros</p> <ul style="list-style-type: none"> Una minoría de los colaboradores indicaron que las relaciones con sus compañeros son malas. Una totalidad indicó que una buena relación con sus compañeros, le motiva a tener un mejor desempeño en su trabajo. 	<p>Buenas relaciones con compañeros</p> <ul style="list-style-type: none"> Crear un sistema que apueste por la cortesía y la amabilidad entre compañeros, darles apoyo cuando se presente algún problema en busca de una solución y transmitirles que la comunicación y la colaboración son claves para una buena relación con sus compañeros de trabajo. Se recomienda incentivar a los colaboradores a mantener un buen ambiente entre compañeros, con el fin de que las buenas relaciones se mantengan y lograr mejorarlas, ya que como se refleja les motiva a tener un mejor desempeño.
<p>Buenas relaciones con supervisores</p> <ul style="list-style-type: none"> Una cuarta parte indicó que no existe una buena comunicación con 	<p>Buenas relaciones con supervisores</p> <ul style="list-style-type: none"> Es recomendable programar reuniones regulares, de manera

<p>el supervisor, porque siempre hay puntos que se dejan de lado, no están dispuestos a escuchar y no hay una clara explicación por parte de ellos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una minoría de los colaboradores indicaron que no hay disposición por parte de los jefes cuando se le solicita apoyo o se le hace alguna consulta sobre el trabajo, debido a que dispone de muy poco tiempo para escuchar y atender al colaborador. 	<p>que, los colaboradores y supervisores puedan discutir nuevas políticas, cualquier inquietud que tengan y tratar cualquier otro problema que se presente. Asimismo, los jefes deben ser claros a la hora de comunicarse, esto implica utilizar un lenguaje simple y entendible que la información que se dé este bien organizada, ordenada y sea accesible.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir un plan de comunicación en donde los supervisores se involucren más con el personal que tienen a cargo, para hacerles saber a sus colaboradores, que se interesan por ellos, que se involucren más con cada uno y conozcan a cada miembro de su equipo, sus metas y aspiraciones, porque cuanto más los conozcan, más fácil será el nivel de comunicación.
<p>Posibilidades de ascensos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un poco menos de la mitad de los colaboradores considera que no tiene la posibilidad de ascender en la empresa, porque se da más oportunidad a personas externas que a las de la propia empresa. 	<p>Posibilidades de ascensos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es recomendable que la empresa apueste por impulsar la carrera profesional de sus colaboradores, así generaría mayor motivación en ellos, donde puedan sentir cómo sus esfuerzos obtienen recompensa y sus expectativas

<ul style="list-style-type: none"> • Casi la mitad considera que la oportunidad de crecimiento que brinda la empresa no es para todos por igual cuando se cumplen los requisitos, debido a que hay muchas preferencias y no hay un plan de desarrollo que permita crecer de acuerdo con los requisitos de los puestos. 	<p>laborales tienen cabida dentro de la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando se presente una oportunidad se recomienda que a la hora que la empresa comunique la información sea accesible por todos los colaboradores que cumplen el perfil, se aconseja nunca dejar de comunicar y muy importante la igualdad de oportunidades, eliminar favoritismos u otras fuerzas dominantes en la selección de quienes pueden participar por estas oportunidades, y se les permita competir en igualdad de condiciones.
<p>Trabajo en equipo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solo una minoría indicó que en su departamento no se considera el trabajo en equipo como factor clave para el éxito de las labores diarias. • Un pequeño grupo de los colaboradores indicaron que no se sienten parte del equipo de trabajo 	<p>Trabajo en equipo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda que cada supervisor de los diferentes departamentos, debe enfocarse en incentivar el trabajo en equipo como indispensable para el éxito de la empresa, por lo que, si el trabajo en equipo es permanente, se garantiza la eficiencia y el buen desempeño de los colaboradores, así como la posibilidad de mejorar el ambiente laboral. • Los supervisores deben conocer en todo momento cuáles son las habilidades y conocimientos que

<p>debido a que las ideas no son tomadas en cuenta y hay un grupo elitista.</p>	<p>cada uno de sus colaboradores tiene, de manera que, cada aporte e idea pueda ser tomada en cuenta y así saber cómo conjugarlas de manera efectiva para resolver los diferentes retos que se vayan encontrando y de esta manera, los trabajadores puedan sentirse a gusto y escuchados.</p>
<p>Capacitación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un poco menos de la mitad indicó que la empresa no le ofrece ningún servicio de capacitación continua, en temas de interés para su área de trabajo. • Una minoría mencionó que no recibe la información necesaria para desarrollar su trabajo de manera correcta, debido a que aún se presentan falencias en las labores, los compañeros han sido parte clave del aprendizaje y no por preocupación del departamento. 	<p>Capacitación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda la permanencia y continuidad en capacitaciones periódicas, no dejando pasar largos lapsos, sin capacitar al personal que lo requiere, se aconseja, también, brindar información necesaria en temas de interés para mejorar el desempeño y así los trabajadores puedan tener el conocimiento necesario en áreas relacionadas y el trabajar en un lugar ajeno no sea un problema y pueda generar más producción para la empresa. • Se aconseja realizar un diagnóstico a los trabajadores para determinar las áreas de capacitación que ameritan ponerse en práctica, para así ayudarles a disminuir esas áreas débiles y se favorezca la empresa en toda la producción.

Espacios de descanso y esparcimiento	Espacios de descanso y esparcimiento
<ul style="list-style-type: none"> • De los resultados obtenidos en su mayoría de los colaboradores indicaron que no es posible encontrar salas en donde puedan tener un descanso adecuado durante su turno. • De los resultados conseguidos se destaca que más de la mitad de los colaboradores consideran que no existen en la empresa espacios de reunión, donde se puedan realizar actividades para cambiar el ritmo laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporar salas de descanso en las que los trabajadores puedan reposar en sus tiempos libres, darles un espacio en donde se puedan sentir tranquilos y libres de todo estrés laboral, se aconseja también la idea de crear una zona verde para relajarse y descansar tras una larga jornada de trabajo. • Se aconseja organizar actividades libres de jornadas de trabajo, para esparcimiento de sus colaboradores, como juegos de mesas, hacer torneos deportivos, organizar pausas laborales, en las que se puedan realizar actividades recreativas, pensadas en prevenir diferentes enfermedades ocasionadas a menudo, por el lugar de trabajo y las malas posturas, de tal modo que, con estas actividades también se puedan fortalecer las relaciones interpersonales de los trabajadores.

Objetivo específico N° 2	
<p>Determinar los factores de insatisfacción que afectan en el desempeño laboral de los empleados de Inolasa.</p>	
<p>Salario bajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • De los resultados obtenidos se destaca que, un poco más de la mitad de los colaboradores señalan que la empresa no les retribuye su salario en forma justa. • Más de la mitad de los colaboradores sienten que la remuneración no es atractiva en comparación con la de otras organizaciones, porque el precio por horas es muy bajo en otras empresas, por el mismo puesto, pagan más. 	<p>Salario bajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es necesario que Inolasa realice una estructura de salarios, los cuales sean satisfactorios para el personal, considerando varios puntos; naturaleza del puesto, horas laboradas, necesidades del empleado y por supuesto, considerando también, las posibilidades de la empresa. • Se recomienda hacer un estudio a nivel de mercado salarial para equiparar el salario de los trabajadores, según sea necesario, por otro lado, comentar con los trabajadores la diferenciación salarial que tiene la empresa con otras, para que se mantenga informados.
<p>Mala relación con los compañeros</p> <ul style="list-style-type: none"> • De los resultados obtenidos se destaca que casi una tercera parte indica que en su área de trabajo se presentan conflictos entre compañeros. 	<p>Mala relación con los compañeros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se aconseja realizar reuniones o actividades en donde se puedan discutir los problemas que se presenten entre los trabajadores, para mejorar las relaciones interpersonales, definir liderazgo, contribuir la lealtad entre compañeros e incentivar a que se arreglen los conflictos, durante su jornada de trabajo.

<ul style="list-style-type: none"> • Se destaca que un poco más de la cuarta parte de los trabajadores mantienen diferencias o roces con otros compañeros de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Es recomendable que los jefes de cada departamento se puedan informar de los problemas presentes, reunir a los participantes del problema, hablar con ambas partes y dialoguen en presencia de un responsable de la empresa o sus jefes y así tratar de encontrar la solución a sus diferencias lo antes posible y evitar problemas o roces mayores.
<p>Mala relación con los jefes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una quinta parte de los colaboradores destacan que mantiene diferencias o ha presentado disgustos con el jefe. • De los resultados conseguidos, se destaca que una minoría indicó que si se le genera un sentimiento de miedo o repulsión cuando necesita realizarle una consulta al jefe. 	<p>Mala relación con los jefes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se aconsejan talleres de integración, es importante establecer un puente de comunicación entre las jefaturas y los colaboradores, donde se posibilite el diálogo entre ambos, con el fin de lograr un entendimiento entre las partes y se mejoren las relaciones. • Se les recomienda a los jefes conversar con sus trabajadores de manera, educada y con calma, escucharles con atención cualquier duda o lo que le tratan de decir y asegurarse de hacer todo lo posible por entender su posición.

<p>Escasa o nulas posibilidades de promoción</p> <ul style="list-style-type: none"> • De los resultados conseguidos, se destaca que más de la mitad de los colaboradores consideran la empresa no se preocupa en ofrecer oportunidades de crecimiento laboral conforme a su puesto de trabajo. • Un poco menos de la mitad considera que cuándo hay una vacante no se busca dentro de la misma organización al posible candidato porque no hay planes de desarrollo, no se abren posibilidades o se hace el requisito, pero nunca son tomados en cuenta. 	<p>Escasa o nulas posibilidades de promoción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear un plan de crecimiento para cada colaborador, de esta manera, los trabajadores tendrán una visión más clara acerca de las opciones de crecimiento en la empresa. • Es recomendable diseñar un sistema regido por la antigüedad, en el cual se tomen en cuenta los años de servicio y los méritos obtenidos, donde beneficien a los trabajadores mejores calificados para un puesto, donde se considere su desempeño anterior y su potencial para el nuevo puesto, así se brindarían las mismas oportunidades para todos, cuando además cumplan con los requisitos del puesto.
<p>Malas condiciones laborales</p> <ul style="list-style-type: none"> • De los resultados obtenidos, una mayoría indicó que una mala distribución física del ambiente de trabajo, sí dificulta la realización de sus labores, porque imposibilita las funciones, puede provocar riesgos o accidentes laborales. 	<p>Malas condiciones laborales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se refleja como el personal necesita desempeñarse en un lugar físico con condiciones adecuadas, por esto es recomendable que la empresa realice seguimientos en los que puedan evaluar las condiciones en las que laboran y así también, sus colaboradores, puedan externar cualquier inquietud cuando necesiten mejoras en las maquinarias y equipos de seguridad

<ul style="list-style-type: none"> • Una mayoría de los colaboradores señaló que le gustaría cambiar alguna de las condiciones de su trabajo, entre las que señalaron están, mejores equipos y herramientas y una oficina más cómoda. 	<p>que requieran para prevenir cualquier tipo de accidente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda una mejora en los equipos que ya están en mal estado por unos más nuevos que faciliten el trabajo de los colaboradores
<p>Imposibilidad de equilibrar la vida familiar y laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se destaca como una cuarta parte de los trabajadores indicó que la empresa no es flexible en cuanto a permisos y horario de trabajo. • Casi una tercera parte del personal considera que sí tiene dificultades en el tiempo que dispone para su vida personal fuera del trabajo. 	<p>Imposibilidad de equilibrar la vida familiar y laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda más flexibilidad para los colaboradores cuando necesitan atender sus asuntos personales, Inolasa debe establecer un procedimiento para la solicitud de permisos, la cual sea factible para ambas partes, en donde pueda cumplirse con lo esperado en las labores del colaborador y no se vea desmotivado por dicha situación. • Se sugiere a la institución manifestarse solidaria en cuanto a los eventos de la vida privada que les pueda afectar a los colaboradores, de manera que, lleguen a un acuerdo en el que no se vea afectado el desempeño, y no laboren extensas jornadas de trabajo que venga a minimizar el tiempo que pasan con las familias.

<p>Mal ambiente laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> • De los resultados obtenidos, se destaca casi una tercera parte del personal indicó que el ambiente laboral que se siente en la organización no es agradable porque los jefes manejan todo a beneficio propio y no de la organización, hay mucho individualismo y la empresa no tiene un enfoque ganar – ganar. • Casi una mitad señaló que el ambiente en donde se desempeñan es poco motivador, debido a que no se valora el esfuerzo realizado. 	<p>Mal ambiente laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creación de espacios donde se dé un ambiente de confianza, de preguntas, respuestas y constante retroalimentación, de modo que, se genere una cultura organizacional, también se aconseja que los jefes sean solidarios, que muestren real preocupación por el colaborador en general y así lograr que todos en la empresa tengan un mismo enfoque, es necesario respetar abiertamente a los trabajadores, porque esto no solo genera un alto nivel de desempeño, sino que permanecen más tiempo en la compañía. • Un buen clima laboral es clave para el éxito, así como para la retención de empleados, se debe celebrar el trabajo bien hecho el reconocimiento de los logros de los trabajadores ayuda a crear un clima laboral positivo y también alienta a los empleados a sobresalir en sus tareas, cabe señalar que, cuando las cosas no salen tan bien, es importante motivar al colaborador y alentarle a seguir.
<p>Disgusto con el puesto</p> <ul style="list-style-type: none"> • De los resultados conseguidos, una quinta parte de los colaboradores no se siente 	<p>Disgusto con el puesto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar programas que busquen comprometer al empleado con la

<p>seguro y estable con su trabajo, debido al poco tiempo que llevan en la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una minoría considera que la labor que desempeñan no está de acuerdo con las habilidades y competencias porque desempeñan más labores de las que deberían. 	<p>empresa, sintiéndose cada vez más seguro y parte de ella.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promover actividades educativas de intercambio con el grupo para obtener aprendizaje, en nuevas habilidades y destrezas en las áreas que no dominen y asumir actitudes frente a la labor que ejecutan, que los ayude a aumentar el gusto por el trabajo y, por ende, a mejorar el rendimiento laboral.
--	---

<p>Objetivo específico N°3</p> <p>Determinar los factores de satisfacción y de insatisfacción que afectan el desempeño laboral.</p>	
<p>Productividad</p> <ul style="list-style-type: none"> • De los resultados obtenidos, se destaca que la mayoría considera que el nivel de satisfacción laboral que poseen, influye en su productividad, porque entre más satisfechos estén, producen más, hay un mejor desempeño y entre más feliz más rendimiento. 	<p>Productividad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda a la oficina de Recursos Humanos hacer evaluaciones periódicas del desempeño y condiciones de trabajo, en donde laboran, pues esto influye sobre las actitudes y la conducta del trabajador, a través de percepciones que condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional.
<p>Cumplimiento de plazos</p> <ul style="list-style-type: none"> • En su mayoría, los colaboradores indicaron que la insatisfacción laboral sí afecta 	<p>Cumplimiento de plazos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda a la empresa que proporcione espacios de interacción a los trabajadores para disminuir las

<p>el correcto desarrollo para el cumplimiento de las metas de la organización.</p>	<p>carencias en el desempeño del cargo que presente el trabajador, con el fin de mejorar y optimizar los resultados esperados al desarrollar su labor y en el cumplimiento de plazos.</p>
<p>Calidad del trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo con los datos obtenidos, se destaca que en su mayoría indicaron que en caso de sentirse disconforme o insatisfecho laboralmente eso afectaría la calidad de su trabajo. 	<p>Calidad del trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impulsar en los empleados a través de: seminarios, talleres, charlas, programas o actividades que incentiven la satisfacción de la labor que realizan, el éxito, la disposición, la calidad en el trabajo, aceptación de responsabilidades y de tareas difíciles en el desempeño laboral.
<p>Eficiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • La mayor parte de los trabajadores considera que el rendimiento y eficiencia en sus labores varía según su satisfacción, debido a que si se siente indispuesto no va a tener las mismas ganas. 	<p>Eficiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • En este caso es recomendable promover actividades en donde el personal pueda ejercer su labor de forma amena, agradable y satisfecha, de modo que, se logre el nivel de eficiencia esperado.

Fuente: Elaboración propia.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA

Angulo Marchena A. (2016). *Propuesta para el mejoramiento del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de servicio al cliente en la oficina del roble Puntarenas del instituto costarricense de acueductos y alcantarillados (AYA)*. (Tesis de grado). Universidad Hispanoamericana, San José, Costa Rica.

Barrantes, R. (2014). *Investigación: un camino al conocimiento: enfoque cuantitativo y cualitativo*. 2° reimp. San José: EUNED.

Bohlander George W; Snell Scott A y Morris Shad S. (2018). *Administración de recursos humanos*. 17° ed. México: Cengage.

Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. 8° ed. México: McGraw-Hill Interamericana.

Chuck Williams. (2013). *ADMON: Administración*. 6° ed. México: Cengage.

Debra N. y Quick Campbell J. (2013). *CORG: Comportamiento Organizacional*. 3° ed. México: Cengage.

Dessler G y Juárez Varela R (2017). *Administración de recursos humanos*. 6° ed. México: Pearson Educación.

González Vallejo L; Chinchilla Jiménez A; Guerra Vargas G y Jara Ocampo A.

(2018). *Guía cuantitativa para trabajos finales de graduación, tesinas y tesis en ciencias sociales*. 1 ed. San José: U.H.

Griffin R; Phillips J y Gully S. (2017). *Comportamiento organizacional* .12° ed.

México: Cengage.

Hernández Sampieri R; Fernández Collado C. y Batista Lucio P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6° ed. México: McGraw Hill.

López, S. y Ruiz, E. (2015). *Operaciones administrativas de recursos humanos*. 1° ed. España: MGH Formación Técnica.

Louffat E. (2015). *Administración: fundamentos del proceso administrativo*. 4° ed.

Argentina: Cengage.

Mejía Gómez L. (2016). *Gestión de recursos humanos*. 8° ed. Madrid: Pearson Educación.

Robbins, Stephen P. y Judge, Timothy A. (2017). *Comportamiento organizacional*.

17° ed. México: Pearson Educación.

Universidad Hispanoamericana. (2018). *Manual APA*. 1 ed. San José: U. H.

Bibliografía electrónica

Bastardo, N. (2014). *Satisfacción laboral del Personal*. Guayana, Venezuela: UNEG.

Recuperado de http://fondoeditorial.uneg.edu.ve/strategos/numeros/s12/s12_art01.pdf

Diccionario de la lengua española. 23° ed. Madrid: España. Recuperado de:

<http://dle.rae.es/?id=C7fnd7C>

Espaderos Narciso A. (2016). *Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Escuintla, Guatemala.

Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>

Marín Samanez, H. y Placencia Medina, M. (2017). *Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado*. Revista Horizonte Médico.

Recuperado de <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>

Palmar, R. y Valero, J. (2014). *Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia espacios Públicos*. Red de Revistas Científicas.

México: Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67630574009>

Quero Romero, Y.; Mendoza Monzant, F. y Torres Hernández, Y. (2014).

Comunicación efectiva y desempeño laboral en educación básica.

Venezuela. Recuperado de: <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/27/art2.pdf>

Survey Monkey (2018). *Calculadora del tamaño de muestra.* Recuperado de <https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>

Valencia González, E. (2014). *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American.* (Maestría). Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador, Quito, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4088/1/T1471-Valencia-Influencia.pdf>

GLOSARIO

Delimitar: determinar o fijar con precisión los límites de algo.

Síndrome Burnout: es un tipo de estrés laboral, un estado de agotamiento físico, emocional o mental.

Pertinente: que viene a propósito.

Finiquito: conjunto de gestiones y pagos con los que se da por finalizada una relación laboral entre la empresa y el trabajador.

Dimitir: renunciar o abandonar una persona el cargo que desempeña.

ANEXOS



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS

TESINA SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL

DESEMPEÑO LABORAL

Instrumento para determinar la satisfacción laboral y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la compañía de Inolasa, como parte de la investigación a nivel académico, para optar por el grado de Bachillerato en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

Estimados colaboradores de Inolasa:

Reciba un cordial saludo de mi parte. El presente cuestionario contiene una serie de preguntas las mismas hacen referencia al tema mencionado en el párrafo anterior.

Favor marcar con una "X" la respuesta que corresponda o en su efecto, marque la opción de otro y especifique según criterio. La información obtenida será de carácter confidencial y los datos no serán presentados de manera individual ni serán utilizados para otros propósitos que los descritos.

Agradezco su ayuda con la colaboración de este instrumento.

I. DATOS GENERALES

1. Género:

() Masculino

() Femenino

2. Edad:

() 18 a 25

() 36 a 45

() 26 a 35

() 46 en adelante

3. Departamento al que pertenece:

4. Años de laborar en la organización:

- Menos de 1 año 11 a 15 años
 1 a 5 años 16 o más años
 6 a 10 años

II. **VARIABLE 1: FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL**

5. ¿Cuál de los siguientes factores le llevan a sentirse satisfecho en su trabajo?

- Buenas condiciones laborales
 Sistemas de incentivos
 Buenas relaciones con compañeros
 Buenas relaciones con supervisores
 Posibilidades de ascensos
 Trabajo en equipo
 Capacitación
 Espacios de descanso y esparcimiento
 Otro especifique_____

INDICADOR 1: Buenas Condiciones laborales

6. ¿Las condiciones físicas de su lugar de trabajo son lo suficientemente seguras?

Sí

No

Por qué _____

7. ¿Considera que las condiciones laborales son las idóneas para realizar su trabajo?

Sí

No

Por qué _____

INDICADOR 2: Sistemas de incentivos

8. ¿Existe en su trabajo la aplicación de incentivos con base en su desempeño?

Sí

No

9. ¿Ha recibido algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitación, reconocimiento u otros), cuando hace bien su trabajo?

Sí

No

Especifique cual: _____

INDICADOR 3: Buenas relaciones con compañeros

10. Las relaciones interpersonales entre usted y sus compañeros de trabajo son:

() Excelentes () Muy buenas () Buenas () Regulares () Malas

11. ¿Considera que una buena relación con sus compañeros le motiva a tener un mejor desempeño en su trabajo?

() Sí

() No

INDICADOR 4: Buenas relaciones con supervisores

12. ¿Existe una buena comunicación entre usted y su supervisor?

() Sí

() No

Por qué _____

13. ¿Hay disposición por parte de su supervisor cuando le solicita apoyo o le hace alguna consulta sobre su trabajo?

() Sí

() No

Por qué _____

INDICADOR 5: Posibilidades de ascensos

14. ¿Cree que trabajando duro tiene la posibilidad de evolucionar en la empresa?

Sí

No

Por qué _____

15. ¿Considera que la oportunidad de crecimiento que brinda la empresa es para todos cuando se cumplen los requisitos?

Sí

No

Por qué _____

INDICADOR 6: Trabajo en equipo

16. ¿En su departamento se considera el trabajo en equipo como factor clave para el éxito de las labores diarias?

Sí

No

Por qué _____

17. ¿Se siente parte del equipo de trabajo?

Sí

No

Por qué _____

INDICADOR 7: Capacitación

18. ¿La empresa le ofrece algún servicio de capacitación continua, en temas de interés para su área de trabajo?

() Sí

() No

19. ¿Recibe la información necesaria para desarrollar su trabajo de manera correcta?

() Sí

() No

Por qué _____

INDICADOR 8: Espacios de descanso y esparcimiento

20. ¿Es posible encontrar salas en donde pueda tener un descanso adecuado durante su turno?

() Sí

() No

21. ¿Existen en la empresa espacios de reunión, donde se puedan realizar actividades para cambiar el ritmo laboral?

() Sí

() No

III. VARIABLE 2: FACTORES DE INSATISFACCIÓN LABORAL

22. ¿Cuál de los siguientes factores le llevan a sentirse insatisfecho en su trabajo?

- Salario bajo
- Mala relación con los compañeros
- Mala relación con los jefes
- Escasa o nulas posibilidades de promoción
- Malas condiciones laborales
- Imposibilidad de equilibrar la vida familiar y laboral
- Mal clima laboral
- Disgusto con el puesto
- Otro especifique_____

INDICADOR 1: Salario bajo

23. ¿Considera que la empresa le retribuye su salario en forma justa?

- Sí No

24. ¿Siente que la remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones?

- Sí No

Por qué _____

INDICADOR 2: Mala relación con los compañeros

25. ¿En su área de trabajo se presentan conflictos entre compañeros?

Sí

No

26. ¿Mantiene alguna diferencia o roce con un compañero de trabajo?

Sí

No

INDICADOR 3: Mala relación con los jefes

27. ¿Mantiene alguna diferencia o ha presentado disgusto con su jefe?

Sí

No

28. ¿Cuándo necesita realizarle una consulta a su jefe se le genera un sentimiento de miedo o repulsión?

Sí

No

INDICADOR 4: Escasa o nulas posibilidades de promoción

29. ¿La empresa se preocupa en ofrecer oportunidades de crecimiento laboral conforme a su puesto de trabajo?

Sí

No

Por qué _____

30. ¿Cuándo hay una vacante se busca dentro de la misma organización al posible candidato?

Sí

No

Por qué _____

INDICADOR 5: Malas condiciones laborales

31. ¿Considera que una mala distribución física del ambiente de trabajo, dificulta la realización de sus labores?

Sí

No

Por qué _____

32. ¿Le gustaría cambiar alguna de las condiciones de su trabajo?

Sí

No

Indique cual: _____

INDICADOR 6: Imposibilidad de equilibrar la vida familiar y laboral

33. ¿La empresa es flexible en cuanto a permisos y horario de trabajo?

Sí

No

34. ¿Considera que tiene dificultades en el tiempo que dispone para su vida personal fuera del trabajo?

Sí

No

INDICADOR 7: Mal ambiente laboral

35. ¿El ambiente laboral que se siente en la organización es agradable?

Sí

No

Por qué _____

36. ¿Cree que el ambiente en el que se desempeña es poco motivador?

Sí

No

Por qué _____

INDICADOR 8: Disgusto con el puesto

37. ¿Se siente seguro y estable con su trabajo?

Sí

No

Por qué _____

38. ¿Considera que la labor que desempeña está de acuerdo con sus habilidades y competencias?

Sí

No

Por qué _____

IV. **VARIABLE 3: DESEMPEÑO LABORAL**

INDICADOR 1: Productividad

39. ¿Considera que el nivel de satisfacción laboral que posee, influye en su productividad?

Sí

No

Por qué _____

INDICADOR 2: Cumplimiento de plazos

40. ¿Usted considera que la insatisfacción laboral afecta su correcto desarrollo para el cumplimiento de las metas de la organización?

Sí

No

INDICADOR 3: Calidad del trabajo

41. ¿En caso de sentirse inconforme o insatisfecho laboralmente, considera que eso afectaría la calidad de su trabajo?

Sí

No

INDICADOR 4: Eficiencia

42. ¿Cree que el rendimiento y eficiencia en sus labores varía según su satisfacción?

() Sí

() No

Por qué _____

V. PROPUESTA

43. ¿Cuál de los factores le satisface y le llevan a sentirse aún más motivado laboralmente y cuáles no? Explique de manera breve el porqué de su respuesta.

44. ¿Cuáles serían sus recomendaciones con el propósito de mejorar la satisfacción y el desempeño de su persona y demás colaboradores de la empresa, tomando en cuenta los aspectos mencionados?

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!