

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

ESCUELA POSGRADO



TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**SATISFACCIÓN LABORAL Y LA INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA LOS FALCONI , PROVINCIA DE
CHINCHA AÑO 2016; PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO**

PRESENTADO POR

BACHILLER JOSÉ FRANCO FERNÁNDEZ ZAMORA

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GESTIÓN ESTRATÉGICA EMPREARIAL**

LIMA - PERÚ

2017

**SATISFACCIÓN LABORAL Y LA INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA “LOS FALCONI” PROVINCIA DE
CHINCHA AÑO 2016; PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO**

ASESOR METODOLÓGICO:

Dra. Maribel Rangel Magallanes

MIEMBROS DEL JURADO

Dr. Victor Eduardo Bendezu Hernandez

Mg. Carlos Alberto Chiri Huanca.

Mg. Gari C. Rojas Camayo

Agradecimiento

Al Todopoderoso; por otorgarme el privilegio de vivir la vida, otorgándome la sabiduría necesaria para lograr mis metas, la paciencia para con los míos, la comprensión para mi familia y optimismo para mis metas .

A toda mi familia, por su valioso apoyo para la culminación de la presente investigación que vengo realizando.

Mi profundo agradecimiento a todo el personal de la Empresa Falconi, quienes generosamente me permitieron realizar la investigación de mi tema.

A quienes directamente están involucrados en la culminación de esta investigación, en especial a cada una de las personas que me ayudaron en el estudio por la confianza entregada en su participación.

También deseo agradecer a la Dra. Maribel Rangel Magallanes, docente de la Escuela de Posgrado, no solo por su valioso tiempo y dedicación, sino también, por compartir sus conocimientos y encaminarme en el desarrollo de mi proyecto.

Al staff de profesionales, que integran la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada San Juan Bautista, por la guía brindada y la ardua labor de formar maestros que brinden un cuidado humanizado, lo cual contribuye en la mejora de nuestra profesión.

Dedicatoria

A nuestro padre todopoderoso, maestro y guía en los avatares de mi camino académico, profesional y familiar.

A mis honorables padres, raíz, fundamental y modelo a seguir en momentos adversos, quienes han sembrado en mi la perseverancia y la semilla del éxito que día a día intento alcanzar.

Para mi esposa leyla; por su amistad, su apoyo constante, su amor, su paciencia, fortaleza necesaria para la continuación del presente trabajo y mis dos hijos, fruto sagrado de esta gran unión, a ellos también les dedico esta Investigación. Por despertar mis ganas de continuar cada día nunca le podré estar suficientemente agradecido.

Índice

| | |
|--------------------------------|-----|
| Portada. | i |
| Título | ii |
| Asesores y Miembros del Jurado | iii |
| Dedicatoria | iv |
| Agradecimiento | v |
| Índice | vi |
| Resumen | ix |
| Abstract | x |
| Introducción | xi |

Capítulo I: Planteamiento del Problema

| | | |
|--------|---|----|
| 1.1. | Descripción de la realidad problemática . | 12 |
| 1.1.1. | Formulación del problema | 13 |
| | Problema General | 14 |
| | Problemas Específicos | 14 |
| 1.2. | Objetivos de la Investigación | 15 |
| 1.2.1. | Objetivo General | 16 |
| 1.2.2. | Objetivo Específicos | 16 |
| 1.3. | Justificación e Importancia de la investigación | 16 |
| 1.3.1. | Justificación | 16 |
| 1.3.2 | Importancia | 16 |
| 1.4. | Limitaciones del estudio | 17 |
| 1.5. | Delimitación del estudio | 18 |

Capítulo II: Marco Teórico

| | | |
|------|---|----|
| 2.1. | Antecedentes de la investigación | 17 |
| 2.2. | Bases teóricas | 19 |
| | 2.2.1 Satisfacción Laboral | 21 |
| | 2.2.2 Desempeño Laboral | 29 |
| 2.3. | Marco conceptual | 43 |
| 2.4. | Formulación de la Hipótesis | |
| | 2.4.1. Hipótesis General | 44 |
| | 2.4.2. Hipótesis Especifica | 44 |
| 2.5. | Identificación de variables e indicadores | 45 |
| | 2.5.1. Definición conceptual de variables | 45 |
| | 2.5.2. Definición operacional | 46 |
| | 2.5.3. Operacionalización de variables | 48 |

Capítulo III: Metodología

| | | |
|------|---|----|
| 3.1. | Diseño metodológico | 50 |
| | 3.1.1. Tipo de investigación | 50 |
| | 3.1.2. Nivel de investigación | 50 |
| | 3.1.3. Diseño | 50 |
| | 3.1.4. Método | 51 |
| 3.2 | Población y muestra | 52 |
| 3.3 | Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 53 |
| | 3.3.1. Técnicas | 53 |

| | | |
|--------|--|----|
| 3.3.2. | Instrumentos | 54 |
| 3.4 | Técnicas para el procesamiento de la información | 54 |

Capítulo IV: Resultados

| | | |
|-----|---|----|
| 4.1 | Presentación y análisis de los resultados | 57 |
| 4.2 | Contrastación de hipótesis | 70 |

Capítulo V: Discusión, Conclusiones y Recomendaciones

| | |
|------------------------|----|
| Discusión | 75 |
| Conclusiones | 78 |
| Recomendaciones | 81 |
| Fuentes de información | 93 |
| Anexos | 84 |

Resumen

La presente investigación demuestra la relación existente entre la satisfacción laboral y el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa “Los Falconi.”

La empresa esta dedicada a la actividad económica de cultivo de cereales - rubro agrícola , presenta sus inicios desde el año 1995 , su establecimiento productivo esta ubicado en la panamericana sur numero 2035 fundo Allegranza ubicado en Chincha Baja , provincia de Chincha, cuenta con 196 colaboradores , pero cabe destacar que cada año hay ingresos de trabajadores .

Después de desarrollar un diagnóstico apropiado a través de las mediciones de los indicadores se ha diseñado un plan estratégico como aporte para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores toda vez que se sabe que la satisfacción eleva la productividad del capital humano.

Asimismo, se establece como conclusión central que existe una fuerte relación entre las variables de estudio. Luego se establece el resultado de la variabilidad que experimentan los colaboradores en un 79,2%.

Lo cual nos indica que existen otras variables que también pueden influir en el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa “Los Falconi”..

Teniendo este resultado y observando las debilidades que presentan los colaboradores en relación a las habilidades profesionales y técnico-procedimentales y las habilidades sociales que se hacen visibles, no solo, en la parte administrativa sino también en la parte operativa, se ha diseñado una propuesta de plan estratégico que ayudará a fortalecer los indicadores mencionados y por ende a la empresa, toda vez que guardan una fuerte relación.

Palabras Clave: Satisfacción Laboral, Desempeño de los trabajadores, Habilidades Sociales, Habilidades Técnicas, Motivación , Liderazgo.

Abstract

This research demonstrates the relationship between job satisfaction and the level of performance of the employees of the company "Los Falconi", also after developing an appropriate diagnosis through the measurements of the indicators, a strategic plan has been designed as contribution, to improve workers' job satisfaction, since it is known that satisfaction increases the productivity of human capital.

According to Flores (2000) "the most frequent cause of absenteeism is the low satisfaction obtained by the performance of the work". What is verified is that the variables have a strong correlation.

After establishing the result of the variability in the level of employee performance that is determined to be 79.2%, due to the degree of job satisfaction they experience.

This indicates that there are other variables that can also influence the level of performance of the workers of the company "Los Falconi" de Chincha.

Having this result and observing the weaknesses that the collaborators present in relation to the professional and technical-procedural skills and the social skills, that are made visible, not only in the administrative part, but also in the operative part, has been designed a proposal of strategic plan that will help to strengthen the mentioned indicators and therefore to the company whenever they keep a strong relation.

Keywords:

Job Satisfaction, Worker Performance, Social Skills, Technical Skills, Motivation, Leadership.

Introducción

El sector empresarial hoy en día se ha convertido en una fuente laboral importante en el país, el objetivo del empresario es formar parte de las empresas competitivas en el mercado laboral. Según Mejía y Montoya (2010) manifiestan que en la actualidad, “el capital humano es de vital importancia para el logro de los objetivos organizacionales”.

La satisfacción laboral, se torna como un indicador que es muy poco evaluado dentro de las empresas, debido a que genera egresos para la empresa, sin evaluar la productividad en dicha empresa.

Las empresas aun no asumen con responsabilidad la importancia de la satisfacción de los colaboradores.

Se debe precisar que las empresas integradas por un buen equipo de trabajo es como un buen engranaje en una máquina, por lo que se debe trabajar coordinadamente para alcanzar determinados objetivos.

Según Reyes (1994) explica que la Organización es “la estructuración de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados”.

Se debe precisar que el informe de investigación está organizado en cinco capítulos , tal como lo expone los reglamentos de la Universidad.

Cabe mencionar que en los anexos figura un plan estratégico que servirá de aporte para mejorar los indicadores influyentes en el desempeño laboral.

El Invesstigador.

Capítulo I

Planteamiento del problema

1.1 Descripción de la realidad problemática

Las empresas se orientan a ser exitosas y competitivas, sin embargo, se sabe que el recurso humano; en la administración de empresas, se denomina Recursos humanos (RR. HH.) “al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización, aunque lo más frecuente es llamar así al *sistema o proceso* de gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener al personal de la organización. Estas tareas las puede desempeñar tanto una persona, como un departamento en concreto junto a los directivos de la organización. Generalmente la función de Recursos Humanos está compuesta por áreas tales como *reclutamiento y selección, contratación, capacitación, administración o gestión* del personal durante la permanencia en la empresa” (Puchol, 2007). Las empresas son pioneras del desarrollo del país brindando oportunidades laborales. A través de ellas, las personas pueden alcanzar objetivos personales logrando así desarrollarse.

Sabemos que la satisfacción laboral es un gran influyente en las emociones convirtiendo estas en factores positivos o negativos que los colaboradores fortalecen a medida que pasan mas años en la empresa. Tal como lo manifiesta Martinez (2007), donde establece que: “en el mundo de los negocios se afirma que la satisfacción de los empleados se ha convertido en una de las principales prioridades corpotativas de los últimos años. Según esta autora, las organizaciones no pueden aspirar a niveles competitivos de calidad en el producto ni de servicio al cliente si su personal no está satisfecho entre otras

cualidades. Esto se debe a que la satisfacción de los empleados se ha convertido en un indicador clave de desempeño para muchas empresas líderes”.

Davis y Newstrom (2003) “es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables, con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo. La satisfacción en el trabajo está relacionada con tres actitudes en los empleados”. Lo manifestado por el autor, refrenda lo que muchos de los trabajadores manifestaron al realizar la investigación, el sentimiento de compromiso de ver desprendido cuando el trabajador no siente satisfacción laboral al realizar sus funciones dentro de la empresa.

El desempeño laboral según Robbins (2004) “Es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles que cuando las metas son fáciles”

Asimismo, debemos precisar en toda organización requiere colaboradores altamente eficaces ,enfocado en las metas de la empresa, colaboradores con proyección; por ello muchas veces las empresas evalúan el desempeño de los trabajadores a través de las metas logradas.

1.1.1 Formulación del Problema

Se plantearon los siguientes problemas de investigación.

Problema General

¿En qué medida la satisfacción laboral tuvo repercusión en el desempeño de los colaboradores de la Empresa “Los Falconi” de la provincia de Chincha, año 2016?

Problemas específicos

PE 1: ¿Cuánto incide la percepción sobre el ambiente laboral que la empresa le brinda a los trabajadores en el desarrollo de habilidades profesionales y técnico-procedimentales que presentan los colaboradores de la empresa “Los Falconi”, provincia de Chincha año 2016?

PE 2: ¿Cuánto incide el sentido de pertenencia en el desarrollo de habilidades sociales que presentan los colaboradores de la empresa Los Falconi, provincia de Chincha año 2016?

1.2 Objetivos

De acuerdo a los problemas encontrados se plantearon los objetivos de investigación:

1.2.1 Objetivo General

Explicar el grado de incidencia de la satisfacción laboral en relación al desempeño de los colaboradores, empresa “Los Falconi” de la provincia de Chincha, año 2016.

1.2.2 Objetivos Específicos

OE1: Explicar la relación que existe entre la percepción del ambiente laboral relacionado con el desarrollo de habilidades profesionales y técnico-procedimentales que presentan los colaboradores, de la empresa “Los Falconi”, provincia de Chincha año 2016.

OE2: Demostrar la relación existente entre el sentido de pertenecía y el desarrollo de habilidades sociales que presentan los colaboradores, de la empresa “Los Falconi”, provincia de Chincha año 2016.

1.3 Justificación e Importancia de la investigación

1.3.1 Justificación

Se presentan las siguientes justificaciones:

Justificación Teórica

Esta investigación contiene aportes para las empresas privadas, ya que se encarga de medir y exponer la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores, asimismo después de medir las variables se deja como propuesta un plan estratégico que permitirá mejorar las variables débiles que están siendo afectadas en la empresa.

Las teorías investigadas tienen fundamento real que puede ser tomado como antecedentes para realizar posteriores investigaciones, se tiene en cuenta que el recurso humano puede sufrir alteraciones con los cambios internos que se ejecuten en la empresa, alterando la motivación y el compromiso de los colaboradores, lo cual perjudica el avance de la empresa “Los Falconi” que se presenta en esta investigación.

La investigación se justifica según los resultados hallados en la presente investigación, mostrando que en la actualidad existe una problemática empresarial que impulsa a los colaboradores a exigir sus derechos a través de medios impropios causando muchas veces conflictos internos, debilitando así el clima laboral y dañando a la empresa.

Asimismo, debemos enfatizar que los gerentes o encargados del recurso humano son los ejes fundamentales en el desarrollo de su trabajo diario del colaborador, es por ello que cada cierto tiempo el recurso humano y la empresa debe pasar por una reingeniería.

Justificación Práctica

Los resultados obtenidos ayudarán a construir una propuesta de plan estratégico tomando como referencia los indicadores medidos que presentan debilidades en la empresa, con ello se mejorará ciertos aspectos vinculados a los colaboradores que se deberán tomar en cuenta como parte de mejora en la empresa “Los Falconi”.

1.4 Limitaciones del estudio

Se tendrán las siguientes limitaciones:

1.1.1. Limitaciones epistemológicas:

El tipo de investigación descriptiva no genera nueva teoría, dado que utiliza la ya existente para describir procesos focalizados en unidades de análisis concretas, como en este caso los colaboradores de la empresa “Los Falconi” Provincia de Chincha, año 2016.

1.1.2. Limitaciones Metodológicas:

La investigación no establece relaciones de causa-efecto entre las variables estudiadas. No se manipula ninguna de las variables en estudio.

Se utilizará un instrumento estandarizado para medir la las variables producto de estudio de esta investigación , que proveerán la información para el análisis de las

variables y podrían incluir en complacencia en las respuestas, pudiendo producirse sesgo en los datos.

1.1.3. Limitaciones operativas o de ejecución del trabajo de campo:

- Dificultad para el acceso de información de parte de los colaboradores de la muestra.
- Carencia de fondos de subvención para el desarrollo sostenido del proyecto de investigación. La investigación es autofinanciada.
- Falta de acceso directo a Asesorías especializadas en los temas de las variables o procesos de tipo estadístico, por lo cual se hará necesario contratar expertos que puedan asesorar la investigación.

1.5 Delimitación del estudio

Espacial: La investigación se realizará en la empresa “Los Falconi” Provincia de Chíncha, año 2016.

Temporal: En relación al tiempo de desarrollo de la investigación, esta se realizará el año 2016, durante un periodo de 11 meses, de manera que las variables serán medidas en su comportamiento el año lectivo señalado. De acuerdo a esta proyección de tiempo la investigación, deviene en transeccional.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la Investigación

El presente informe , muestra los antecedentes necesarios para tomar como fundamento de nuestra investigación: Satisfacción laboral y la incidencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa “Los Falconi” Provincia de Chincha año 2016; propuesta de un plan estratégico, asimismo cabe precisar que se realizó una búsqueda de investigación que presentaron similares indicadores hallando algunas que a continuación describe la presente investigación:

Antecedentes a nivel internacional

Arnedo y Castillo (2008), en su investigación titulada: “Satisfacción laboral de los empleados del Instituto de Previsión Social del personal docente y de investigación de la Universidad de Oriente (IPSPUDO) Cumaná, Estado Sucre, año 2008”, en cuanto a nuestro estudio en los colaboradores de la empresa “Los Falconi”, manifiesta que: “La satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos tanto positivos como negativos que tiene un trabajador hacia su trabajo, generado por diversos factores particulares relacionados con la labor que realiza y con las condiciones bajo las cuales se efectúa. Por lo tanto es importante que las organizaciones se preocupen por crear condiciones óptimas con el fin de mantener al personal motivado y que tengan un buen desempeño en la labor que realizan y altos niveles de satisfacción. La investigación estuvo orientada a determinar el nivel de satisfacción laboral de los empleados del instituto de previsión social del personal

docente y de investigación de la UDO (Universidad del Oriente). Se hizo uso de siete factores de satisfacción señalados por Fernández Ríos: la retribución económica, las condiciones físicas del entorno de trabajo, la seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, las relaciones con los compañeros de trabajo, el apoyo y respeto a los superiores, el reconocimiento por parte de los demás cuando es necesario y la posibilidad de desarrollo personal en el trabajo. Se utilizó una investigación de campo y la información se obtuvo a través de un cuestionario aplicado a todo el personal y arrojó que el personal se encuentra insatisfecho lo que indica que hay factores que no están funcionando de manera óptima”.

Bello y Jiménez (2005), en su tesis titulada: “Satisfacción Laboral de los empleados en relación a los incentivos que ofrece la organización Protección Civil y Administración de Desastres del Municipio Bermúdez, Carúpano, Estado Sucre. 2004”, establece las siguientes conclusiones relacionado a la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa “Los Falconi”, manifestando que: “En la Organización Protección Civil se evidenció que los empleados si reciben incentivos tanto financieros como no financieros, reconociéndose en cierta medida que el factor monetario les permite sufragar las necesidades personales de índole económico, y el factor no monetario le permite al trabajador alcanzar sus metas personales, aspirando así satisfacerlas con el hecho de desempeñar bien sus funciones dentro de la institución”; “Se detectó que el nivel de satisfacción de los empleados en relación a los incentivos financieros y no financieros que les son otorgados han resultado muy positivos para la misma, aunque debe destacarse que los financieros son entregados con mayor frecuencia que los no financieros, este hecho no les impide a la mayoría

del personal sentirse satisfecho y dispuesto a laborar eficientemente en beneficio de la empresa y de la comunidad en general”.

Mundaraín y Reyes (2007), en su tesis titulada: “Satisfacción laboral de los empleados administrativos en el Centro de Coordinación Regional del Ministerio de Infraestructura (Minfra) Carúpano, Estado Sucre. 2006”, tomando como referencia a nuestro estudio, las investigadoras concluyeron en que: “La existencia de un salario no acorde con el trabajo realizado por el personal, calificándolo como no satisfactorio. Esto indica que el dinero es un factor extrínseco básico que desea el trabajador para satisfacer sus necesidades.

En cuanto a las relaciones interpersonales dentro de Minfra, son satisfactorias entre los empleados, lo que indica una adecuada interacción entre los mismos, evidenciándose que es una condición extrínseca que permite el desarrollo normal de las actividades de cada trabajador, más no lo motiva a realizar las tareas eficientemente”; “Con relación a las condiciones físicas laborales, se determinó que son satisfactorias, es decir, hay un equilibrio de los factores: temperatura, iluminación, espacio de trabajo y ruido, lo cual indica que el personal se siente cómodo y a gusto en área laboral”; “Minfra no le otorga a su personal reconocimiento, ascensos beneficios referidos al logro de los objetivos, ni le da la posibilidad de progreso, causando con esto la disminución de los niveles de motivación en el empleado y la no satisfacción que puede repercutir en el desarrollo productivo de la organización”; “Los empleados de Minfra, sienten satisfacción con las responsabilidades que implica su trabajo. Esto indica que la organización ha sabido definir y estructurar bien las funciones y tareas de cada trabajador”

Antecedentes Nacionales

Manuel Civera Satorres (2008) “Análisis de la relación entre calidad y la satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido ,Universita Jaume”. Tesis para optar el grado de Doctor, en su investigación concluyen que:

“En lo referente a la formación de la satisfacción con el personal médico y enfermería, en ninguno de los tres hospitales excepto en el hospital de Sanguto y exclusivamente para el personal de enfermería, influye el constructo profesionalidad del personal, es decir ni la formación, ni el grado de conocimientos ,ni la competencia, ni experiencia del personal médico ni de enfermería influyen en la formación de la satisfacción con este personal. Este hecho paradójico, podría explicarse porque nuestros pacientes ya dan por hecho que sus médicos y enfermeras disponen ya de un alto grado de profesionalidad”.

Vivanco (2012), en su tesis titulada: “Análisis, diseño e implementación de una herramienta Web de evaluación del desempeño por competencias: evaluación de 360° grados”, concluyen que :

En las empresas cuya preocupación es el logro de sus metas , se realiza diversas evaluaciones siendo la más conocida, la evaluación de 360°, que recoge información valiosa para tomar decisiones al entorno del evaluado y es una evaluación que abarca a todos los trabajadores en todo los niveles de rango.

La tesis describe la metodología de gestión del proyecto, la creación de un software utilizado como herramienta de evaluación , logrando así medir el desempeño de los colaboradores, de manera que identificando sus debilidades pueden ser fortalecidas por la empresa.

Asimismo se muestra el uso de una matriz de trazabilidades , acompañado con una lista de requerimientos identificados fortaleciendo con así , el desempeño de colaboradores, para luego medir y verificar se plantea un plan de mejora , para posteriormente ser medido teniendo en cuenta los requerimientos solicitados y atendidos , así como la confiabilidad de su funcionamiento.

El software resultante tiene entre sus principales funcionalidades la identificación de los indicadores que disminuyen el desempeño de los colaboradores que son parte de las empresas que realizan evaluaciones 360°, a las áreas, cargos y empleados .

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Satisfacción laboral

Davis y Newstrom (2003), define la satisfacción laboral como “un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo. La satisfacción en el trabajo está relacionada con tres actitudes en los empleados”. Es decir que los trabajadores manifiestan un sentimiento de compromiso, debido a que dentro de la empresa no siente satisfacción laboral al realizar sus funciones.

Asimismo, muchas empresas muestran un atraso en sus producciones, debido al bajo nivel de compromiso por parte de sus trabajadores en la realización de sus labores.

Por tanto se debe precisar algunos indicadores a medirse conceptualmente y que se encuentran relacionados con la investigación:

2.2.1.1 Dedicación al trabajo

Es la acción que se realiza dentro de la empresa enfocado en la motivación intrínseca o extrínseca, en el primer caso los empleados se sumergen en su trabajo, comprometidos con el objetivo a la meta trazada, con el objetivo de sentir que forma parte de un equipo.

Contar con un trabajo en el que se sienten reconocidos y satisfechos en las áreas asignadas relacionados con la autoestima de las personas, y con ello elevar la autoestima.

En tanto los colaboradores asignados a su puesto laboral, se someten a las necesidades de crecimiento y disfrutan cuando se les toma en cuenta participando activamente en la toma de decisiones. Como resultado de esto, pocas veces llegan tarde o se ausentan de sus puestos laborales por el contrario se identifican y cumplen las horas asignadas laborales.

2.2.1.2 Compromiso laboral

Recibe la denominación de lealtad Laboral. Descrito como la identificación para con la empresa, es la acción en la que se participa activamente.

Habitualmente refleja su identificación para con la empresa, su predisposición, unir esfuerzo y lograr los objetivos o metas trazadas para continuar en ella.

Debemos manifestar, que el nivel de compromiso se ve reflejado con claridad en los colaboradores con mayor antigüedad que con los colaboradores recientes, asimismo se conoce y se ha comprobado en investigaciones realizadas que el éxito empresarial dependerá del compromiso que muestren los trabajadores.

Suele reflejarse en la mayoría de empresas que colaborador más antiguo, con el compromiso más reforzado, muestra respeto a las políticas de la empresa y en pocas ocasiones realiza cambios laborales, podemos comprobar que fidelizan a los clientes, que consumen con frecuencia, incluso los clientes fidelizados pagan precios más elevados.

2.2.1.3 Actitud del colaborador

Las emociones transmitidas de los colaboradores, son cambiantes, ya que suelen sufrir alteraciones en sus horas laborales. El colaborador presenta estados anímicos cambiantes que se pueden diferenciar en negativas y positivas, fuertes y débiles, es común ver que los estados se vean reflejados e influenciados en el área laboral. Por tanto, se ve reflejado con ello las metas, reduce el ausentismo, eleva la creatividad y fortalece la cooperación y el apoyo mutuo, para lograr objetivos comunes.

Robbins y Coulter (2005), nos muestran las siguientes características:

- Las Condiciones laborales
- La supervisión constante
- El compañerismo
- El perfil del puesto
- La seguridad del empleador
- Las oportunidades de ascenso
- La retribución salarial

Se debe precisar que las actitudes generalmente muestran fortaleza a través de los largos períodos, la satisfacción o insatisfacción muestra protagonismo a medida que el colaborar va obteniendo mayor protagonismo y responsabilidades en la empresa y a través de los años laborados.

Asimismo, se debe especificar que la satisfacción se muestra a través del dinamismo, ya que puede disminuir si el colaborador no se siente parte del equipo, incluso puede elevarse con rapidez.

2.2.1.4 Causas de la satisfacción laboral

Se debe precisar que existe mucha influencia relacionada con los salarios, también influye el significado y la importancia que se brindan a la tareas asignadas.

El puesto laboral en su gran mayoría suele ser un gran influyente de la felicidad y el estado emocional del colaborador, o por el contrario. La satisfacción del colaborador se puede ver influenciada en muchos factores como los valores desarrollados en la empresa, el nivel de responsabilidad asignado, el éxito profesional que se vea resaltado y valorado, la libertad para tomar decisiones en mejoras de la empresa, entre otros.

2.2.1.5 Consecuencias de la satisfacción laboral

Para el colaborador es de suma importancia el proceder de la empresa ante su forma de vida, ante el entorno familiar y ante sí mismo, también es influyente ante su estado físico. Se puede decir, que está relacionada de manera indirecta con la salud psicoemocional del colaborador, ya que juega un papel importante como resultado de los cambios generados, dado que podría disminuir la identificación del colaborador, aumentar o disminuir la actitud positiva frente a las metas y objetivos trazados por la empresa.

Los indicadores que muestran el nivel de satisfacción laboral desde el punto de vista de la empresa son:

- ✓ La Inhibición para dar opiniones o participar.
- ✓ Resistirse a los cambios.

- ✓ Nivel bajo de creatividad.
- ✓ Ausentismo en el puesto de trabajo.
- ✓ Accidentabilidad.
- ✓ Producción mínima en el logro de las metas.
- ✓ Resistencia al trabajo en equipo.

Robbins (2004), indica que “los determinantes y consecuencias de la satisfacción laboral se abordan desde un punto de vista individual o desde la organización”

Se sabe, que pueden existir diferencias individuales de cada trabajador, son los años profesionales dedicados a la empresa y las expectativas laborales en el tiempo.

Expectativas laborales. La mayoría de colaboradores muestran expectativas acerca de sus futuros trabajos. Al identificar un puesto de trabajo, se intimidan por la información que reciban por sus colegas.

La satisfacción laboral se produce cuando el colaborador siente cumplido sus expectativas, por el contrario si no logra sentir el cumplimiento , la persona experimenta el deterioro y carencia de la satisfacción.

2.2.1.6 Niveles de satisfacción laboral

Son los niveles frente a aspectos específicos relacionados a su trabajo, estos suelen ser: distinciones, supervisión, beneficios otorgados, las condiciones laborales, compañerismo, las políticas de la empresa.

También existen factores muy influyentes a la satisfacción laboral y que está relacionada con el clima organizacional de la empresa.

La satisfacción laboral es inconstante en diversos grupos de trabajo, se relacionan con diversas variables. Analizar las relaciones de los grupos, permite mostrar los comportamientos asociados con la insatisfacción.

A medida que los colaboradores llegan a temprana edad a la empresa tienden a mostrar satisfacción, pasado el tiempo su satisfacción muestra disminución, porque se realizan con menos frecuencia los ascensos, por ello la empresa debe tener cada cierto tiempo ascenso programados que permitan elevar la motivación de los colaboradores tanto jóvenes como adultos.

Robbins (2004) señala que “el nivel de satisfacción en el trabajo es mejor en empresas pequeñas, las organizaciones más grandes tienden a abrumar al personal, alterar los procesos de apoyo y limitar la magnitud de la cercanía personal, amistad y trabajo de equipo en grupos pequeños”. Analizando lo establecido por Robbins, se establece que cuando la empresa está en sus inicios, tiende a establecerse mejores canales de comunicación, en donde se toman en cuenta las opiniones de los colaboradores, con el objetivo de ir fortaleciendo la empresa, no existe la burocracia, ni los factores extremistas para poder conversar con el encargado, las opiniones llegan de manera directa a las áreas y prevalece la comunicación asertiva en la mayoría de las áreas de trabajo.

2.2.1.7 Importancia de las condiciones de trabajo

Toda área debe contar con mobiliario ergonómico requerido para realizar el trabajo designado, con ello el desarrollo de las actividades sean jornadas extras, puedan ser llevadas en las condiciones apropiadas para los colaboradores. Cabe precisar que dentro de las condiciones ambientales se debe regular la luz, la ventilación y con ello mejorar las condiciones laborales, ya que las condiciones inadecuadas producen bajo rendimiento laboral.

2.2.1.8 La Satisfaccion y el reto del trabajo

Robbins y Coulter, M. (2005), señala que “dentro de estos factores, se resaltan, según estudios, las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado”.

Cabe precisar, que el colaborador debe encontrar el puesto de trabajo cruzado con el perfil, dado que este criterio es de suma importancia para la empresa, podrá explotar todo su potencial del colaborador, en el área que se le encargue.

2.2.1.9 Sistemas de recompensas justas

Dentro del manejo emocional, muchos psicólogos manifiestan que existen dos tipos de recompensas, las extrínsecas y las intrínsecas.

Las recompensas extrínsecas, también llamada transacción , son estímulos brindados , el objetivo es elevar la motivación laboral, esto se brinda previa evaluación del desempeño y el esfuerzo de los colaboradores. Un ejemplo de ello, es el pago mensual o quincenal de los trabajadores, los ascensos, la rotación de las áreas, los reconocimientos públicos, entre otros.

Las recompensas intrínsecas, son las que el colaborador experimenta internamente, esta relacionado con los sentimientos de competencia, el orgullo, para poder elevar la identificación con la empresa.

Este sistema de recompensas manejado por la empresa debe ser percibido como justo y así evitar inconformidades, que los empleados puedan compararse con otros y con el sistema de pago o motivaciones brindadas por la empresa.

2.2.2 Desempeño laboral

Palaci (2005), plantea que: “El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un período de tiempo”. Esto se refiere, a las conductas de los colaboradores en diversos momentos o áreas en las que son asignados por un periodo de tiempo dentro de la empresa y que contribuyen con eficiencia y eficacia.

El desempeño laboral según Robbins (2004), “es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles”.

En toda organización se requiere colaboradores altamente eficaces, enfocado en las metas de la empresa, colabores con proyección, por ello muchas veces las empresas evalúan el desempeño de los trabajadores a través de las metas logradas.

Chiavenato (2004), manifiesta que: “el desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados”.

A través de los logros y las metas laborales, se mide el desempeño que consigue un individuo, esto se logra medir en la empresa cuando, se realiza el esfuerzo en el tiempo propuesto y cuando los objetivos o metas son trazadas en las áreas. Asimismo, se puede decir que el desempeño laboral son una seria de acciones observables y medibles, todas direccionadas hacia la realización de un fin común en la empresa o visión, donde el individuo presenta predisposición a

ejecutarla porque demuestra capacidad para ello, siempre y cuando todos los factores dentro de la empresa condicionen el escenario para lograrlo.

Se debe considerar también que, influirá mucho en el desempeño los criterios tomados para la selección del personal, según su perfil, su aspecto psicológico, emocional, la resolución de los conflictos que presente, esto dependerá del área donde sea colocado el personal.

2.2.2.1 Definición del liderazgo

El liderazgo es la acción que realiza una persona, es lo que lo distingue del resto de hábitos positivos, es decir, estimula, motiva la colaboración colectiva, colabora con entusiasmo para alcanzar las metas y objetivos trazados. Tal como lo manifiesta la National Minority Aids Council [NMAC] (2004), donde establece que:

“Liderazgo convierte una visión en realidad. Para influir sobre los seguidores de modo que muestren disposición al cambio, los líderes necesitan una serie específica de aptitudes que guíen sus acciones. Estas aptitudes se pueden concebir como las herramientas interiores para motivar a los empleados, dirigir los sistemas y procesos, y guiar a la organización hacia metas comunes que le permitan alcanzar su misión”.

El liderazgo consiste en establecer una meta, motivar a las personas que integran el grupo, asimismo ayudar al equipo en el logro de objetivos y metas trazadas. French y Bell (1996) concuerda que:

“El liderazgo es también un proceso altamente interactivo y compartido, en el cual los miembros de todos los equipos desarrollan habilidades en un mismo proceso; implica establecer una dirección,

visión y estrategias para llegar a una meta, alineando a las personas y al mismo tiempo motivándolas”.

Es decir, que el liderazgo ayuda a que los integrantes del equipo, desarrollen y se integren en un mismo objetivo en común, interactúen, desarrollen mejor los trabajos asignados y los colaboradores suelen mostrar motivación elevada frente al desempeño laboral.

2.2.2.2 Teorías de liderazgo

Robbins & Judge (2009), manifiestan que: “Los líderes extrovertidos (individuos a los que les gusta estar con la gente y son capaces de actuar con seguridad), conscientes (quienes tienen disciplina y hacen que los compromisos se cumplan) y abiertos (las personas creativas y flexibles) parecen tener ventaja cuando se trata de liderazgo, lo que sugiere que los buenos líderes sí tienen características claves en común”.

Hay muchos autores, que hoy en día, hablan sobre liderazgo y motivación, estos conceptos son incluidos en el tema de la cultura organizacional, pues un equipo que no esté motivado por el líder no responderá al 100% de su capacidad. Según Stodgdill (1950) afirma lo siguiente:

“El liderazgo no es un tema de status meramente pasivo o la mera posesión de una combinación de rasgos. Más bien parece ser una relación de los métodos de trabajo entre los miembros de un grupo, en el que el líder adquiere un status gracias a la participación activa y la demostración para llevar a cabo tareas cooperativas hasta completarlas”.

A pesar de ser antigua esta definición, es la que rige hasta hoy en día, el líder adquiere su status gracias a su participación activa en la organización. En el año 1960 Douglas McGregor estable la teoría de X e Y.

“Teoría X: A la mayoría de las personas no les gusta trabajar. Hay que obligarla, dirigirla, controlar, amenazar. Poca ambición. Desean seguridad.

Teoría Y: Esfuerzo del trabajo es natural. Puede dirigirse y controlarse en función de los objetivos. Compromiso. Buscan responsabilidad. Imaginación y creatividad” (McGregor, 2006).

Este es uno de los primeros estudios acerca de liderazgo y psicología organizacional. Sin embargo ahora se manejan teorías actuales como la de “El liderazgo Situacional” de Hersey y Blanchard en el año 1981. Esta teoría se basa en tres elementos: líder, seguidores y situación. La teoría se encuentra en el libro *Comportamiento Organizacional* de Eduardo Amorós.

“Se basa en la interacción:

- ✓ Dirección y guía del líder: Comportamiento hacia la tarea.
- ✓ Apoyo socio-emocional: Comportamiento de relación.
- ✓ Voluntad de los seguidores: MADUREZ” (Amorós, 2013).

Hay mucha confusión hoy en día acerca del líder, algunos creen que es lo mismo que gerente, pues no es así, según Eduardo Amorós en su libro *Comportamiento Organizacional*.

Debe diferenciarse los términos líder y gerente, ya que son términos diferentes , podemos afirmar según los autores que los líderes muestran una actitud activa, colaborativa y de visión mientras que,

los gerentes adoptan más bien una actitud paciente y lenta hacia el logro de la metas.

Asimismo “los líderes por lo general realizan su trabajo en posiciones riesgosas que con frecuencia ellos mismos buscan, los gerentes en cambio ven al trabajo como un proceso, que contiene combinaciones de gente e ideas que interactúan para definir las estrategias y tomar decisiones”. (Amorós, 2013)

2.2.2.3 Atributos de un líder

Un líder más que aptitudes debe tener atributos, tienen que poseer competencias cognitivas y habilidades blandas para no solamente ser un jefe, sino también un líder. National Minority Aids Council [NMAC] (2004), concuerda que:

“Los líderes poseen atributos (creencias, valores, ética, carácter, conocimiento, valentía y destrezas) que hacen que la gente se sienta orgullosa de seguirlos”.

Es decir que los líderes motiven a su grupo para formar un equipo de alto rendimiento, les dé la confianza, los inspire para que juntos lleguen a una meta en común. Así mismo, muchos autores manifiestan que existen liderazgos innatos, aquellos en los que nacen, otros liderazgos se apagan por la desmotivación que existe en el entorno.

Para Harris (1995), determina que “Durante un tiempo, el reconocimiento de los líderes potenciales se basó en el concepto de que existían determinadas características que debía poseer un buen líder (...) poseen capacidad para guiar a otros hacia el logro organizacional, una sana interacción

personal y que también tienen capacidad de adaptarse a las situaciones, poseen ciertos atributos útiles para desempeñar la función de un líder” (p.195).

Se deduce que solo las personas que posean atributos, para guiar a las personas, motivarlas a salir adelante y lograr sus metas, serán líderes, asimismo se debe percibir que los colaboradores que muestran liderazgo deben ser guiados a fortalecer las empresas, siendo los primeros aliados.

2.2.2.4 El liderazgo en contraste con la administración

El liderazgo es la acción por la que evolucionan ideas nuevas, se fortalecen los equipos de trabajo, mostrando siempre respeto a los valores que apoyan la política, la visión y el crecimiento de la empresa.

Según Hellriegel & Slocum, (2003) sostiene:

“Un líder muestra los atributos clave del liderazgo, ideas, visión, valores, influir en otros y tomar decisiones difíciles. En contraste, un administrador o gerente dirige el trabajo de otros y es responsable de sus resultados. Los administradores efectivos aportan cierto grado de orden y consistencia al trabajo para sus empleados”.

Basado en este concepto, se puede reafirmar la teoría en la que se manifiesta, que no siempre el que tiene a su cargo algún tipo de responsabilidad tiene el liderazgo marcado, asimismo con esto se demuestra la importancia de fortalecer los líderes dentro de la empresa.

Dicho en otras palabras, a lo que se refieren los autores es que, el líder y el administrador, tienen ciertas cualidades parecidas.

2.2.2.5 Líder Acciones y Actitudes

Se mencionan los factores fundamentales que describen la teoría que se discutió durante muchos años si el líder nace o se hace. Los distintos estudios tienden a evaluar como tendencia el carácter “genético” del líder y que muestran resultados negativos.

“Las investigaciones indican más bien que los líderes se hacen, adquieren una serie de comportamientos a lo largo de su vida, producto de su interacción y vivencia familiar, escolar, social” (Gobierno de Chile, 2001).

Gracias a esto, se puede deducir que los líderes se hacen, gracias a diferentes actitudes que adquieren a lo largo de su vida, para poder motivar a su grupo de trabajo.

2.2.2.6 Conceptos de motivación

La motivación es muy importante porque permite sumar esfuerzos energía en bien de la empresa, es por ello la importancia del colaborador, su actitud hacia el objetivo trazado.

“Es el conjunto concatenado de procesos psíquicos (que implican la actividad nerviosa superior y reflejan la realidad objetiva a través de las condiciones internas de la personalidad) que al contener el papel activo, relativamente autónomo y creador de la personalidad, y en su constante transformación, van dirigidos a satisfacer las necesidades del ser humano y, como consecuencia, regulan la dirección” (González Sierra, 2008) .

La motivación laboral es esencial para lograr los objetivos de la empresa, cabe manifestar que gracias a la motivación se puede reconocer cuáles son los calores agregado con los que cuenta el colaborador. Asimismo cabe destacar que la

motivación es una parte importante para las actividades humanas, tanto como para el trabajo y el estudio.

La motivación también sería la causa por la cual las personas se animan a hacer cosas. Chóliz (2004) afirma que:

“En cualquier condición es la motivación la que explica por qué se ha efectuado una determinada conducta, o por qué estaba en disposición de realizarse” (p. 13).

La motivación en pocas palabras, es lo que hace que las personas estén decididas a hacer algo, como por ejemplo deportes extremos, las ganas de un estudiante al querer salir adelante y quedarse en su casa estudiando, sin salir a jugar con sus amigos.

2.2.2.7 Teorías de motivación

Ajello (2003) “la motivación debe ser entendida como la trama que sostiene el desarrollo de aquellas actividades que son significativas para la persona y en las que esta toma parte”. Asimismo cabe destacar que lo mencionado se vuelve importante en este nuevo siglo XXI , dado que anteriormente se consideraba el capital económico para crecer las empresas, sin embargo hoy se ha constatado que la motivación de los colaboradores , ayuda al crecimiento de la empresa de manera desbordante , logrando con mayor efectividad el posicionamiento del mercado.

Trechera (2005) explica que “etimológicamente, el término motivación procede del latín *motus*, que se relaciona con aquello que moviliza a la persona para ejecutar una actividad”

Se puede inferir que a falta de motivación debilidad de ejecución , lo cual desmejora la productividad de la empresa.

La motivación

puede ser intrínseca o extrínseca. La motivación intrínseca es aquella que proviene de la misma persona, sin necesidad de factores externos o recompensas. Según Wenger y Snyder, (2000):

“La motivación intrínseca es, por tanto, una poderosa herramienta para superar algunas de las barreras que dificultan la transmisión de conocimiento entre los individuos. En concreto, la motivación intrínseca favorece el desarrollo de grupos informales al margen de las estructuras formales, lo cual permite la rápida resolución de problemas, la transferencia de las mejores prácticas y el desarrollo de habilidades profesionales al compartir experiencias y conocimiento tácito”. “La motivación extrínseca, se considera como el conjunto de recompensas monetarias, bien directas -pago de salarios, incentivos, complementos por méritos- o indirectas -tiempo no trabajado, programas de protección, pagos en especie, formación- que, a cambio de su trabajo, recibe un individuo. Esta motivación es necesaria para lograr que los trabajadores lleven a cabo tareas que son valiosas para la organización”.

Por otro lado, la motivación extrínseca es la que necesita de recompensas o estímulos. Según Milgrom y Roberts, (1992), establece que:

2.2.2.8 Características de la motivación

Estas características se refieren a un proceso de cambio constante interno.

Para Palmero (2003), “ La motivación, cuando es descrita como un proceso dinámico momentáneo, nos referimos a un estado motivacional, pero, cuando nos referimos a una predisposición referida a las tendencias de acción, estamos hablando de rasgo motivacional. Mientras el estudio de las disposiciones motivacionales enfatiza las diferencias ínter individuales”(p. 8).

Lo que da a entender, es que los estudios sobre cambios motivacionales enfatizan las diferencias en la dinámica y las diferencias inter individuales.

2.2.2.9 La motivación intrínseca y extrínseca

El comportamiento humano puede ser voluble, depende mucho del entorno para verificar el comportamiento cotidiano del colaborador, por tanto ahora se identifican dos clases de motivación:

a) Motivación intrínseca

Es la acción a involucrarse en propios intereses y ejercer las capacidades cognitivas y habilidades blandas buscar y dominar desafíos óptimos , motivándolos la pasión por querer destacar o ser reconocidos . Tal como lo manifiesta Arshall (2010): “Las personas experimentan motivación intrínseca porque tienen necesidades psicológicas dentro de sí. Estas necesidades psicológicas, cuando reciben apoyo y son cultivadas por el ambiente y por las otras personas con quienes se tiene relación, dan lugar de manera espontánea a la experiencia de satisfacción de una necesidad psicológica que la gente siente cuando realiza actividades interesantes”.

b) Motivación extrínseca

La motivación extrínseca muestra beneficios y perjuicios

“Algunos de los beneficios de este tipo de motivación es que los estudiantes aprenden para obtener reconocimiento y mejores calificaciones, los estudiantes compiten en el aprendizaje por recompensas tangibles y además buscan logros más elevados”(Lei, 2010).

Se debe precisar que, la motivación extrínseca muchas veces apaga la motivación intrínseca, es decir, debido a que el colaborador desea muchas veces ganar incentivos atractivos , termina olvidando la importancia del trabajo en equipo , el compromiso y la identidad con la empresa .

2.3 Marco Conceptual

Competencias. Capacidad integral tiene una persona para desempeñarse eficazmente en situaciones específicas de trabajo.

Desempeño laboral. Es la acción desarrollada en el colaborador y que puede ser observado y medido según su contribución a la empresa.

Desempeño laboral. Conductas, de los colaboradores en diversos momentos o áreas en las que son asignados por un periodo de tiempo dentro de la empresa y que contribuyen con eficiencia y eficacia.

Liderazgo. Relacionada con la persona y el logro de meta, acción de motivar a las personas que integran el grupo a conseguir fines comunes.

Motivación. Es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades generado por la situación que lo rodea.

Motivación laboral. Es la acción de estímulo que presentan lo colaboradores cuando pertenecen a una empresa y que puede afectar el crecimiento empresarial en el tiempo.

Satisfacción laboral. Es el sentimiento de compromiso de ver desprendido cuando el trabajador no siente satisfacción laboral al realizar sus funciones dentro de la empresa.

2.4 Formulación de la hipótesis

2.4.1 Hipótesis General

La satisfacción laboral incide significativamente en el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa “Los Falconi” de la provincia de Chincha, durante el año 2016.

2.4.2 Hipótesis específicas

HE1: La satisfacción laboral tiene incidencia significativa en el desarrollo de habilidades profesionales y técnico-procedimentales que presentan los colaboradores de la empresa “Los Falconi”, de la provincia de Chincha durante el año 2016.

HE2: El sentido de pertenencia tiene incidencia significativa en el desarrollo de habilidades sociales que presentan los colaboradores de la empresa “Los Falconi”, de la provincia de Chincha durante el año 2016.

2.5 Identificación de variables e indicadores

Variable X: Satisfacción laboral

Dimensiones:

- ✓ Percepción del ambiente laboral
- ✓ Sentido de pertenencia

Variable Y: Desempeño laboral

Dimensiones:

- ✓ Habilidades profesionales y técnico-procedimentales.
- ✓ Habilidades sociales

2.5.1 Definición conceptual de variables

Variable X : Satisfacción laboral

Según Davis y Newstrom (2003), “es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo. La satisfacción en el trabajo está relacionada con tres actitudes en los empleados”

Variable Y: Nivel de desempeño

Es la forma en que nos referimos a las conductas, de los colaboradores en diversos momentos o áreas en las que son asignados por un periodo de tiempo dentro de la empresa y que contribuyen con eficiencia y eficacia.

2.5.2 Definición operacional

Variable X: Satisfacción laboral

Dimensión 1: Percepción del ambiente laboral

Indicadores :

- ✓ Ergonomía
- ✓ Seguridad en el puesto
- ✓ Condiciones laborales
- ✓ Medios y recursos

Dimensión 2: Sentido de pertenencia

Indicadores:

- ✓ Identificación con la visión institucional
- ✓ Motivación
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Autonomía
- ✓ Cultura organizacional

Variable Y : Desempeño laboral

Dimensión 1: Desarrollo de habilidades profesionales y tecnicos procedimentales

Indicadores:

- ✓ Capacidad de planeamiento estratégico, táctico y operativo
- ✓ Capacidad de organización
- ✓ Capacidad en el seguimiento y solución de problemas
- ✓ Capacidad para la toma de decisiones

Dimensión 2: Desarrollo de habilidades sociales

Indicadores:

- ✓ Relaciones Interpersonales e Intergrupales
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Liderazgo
- ✓ Comunicación
- ✓ Negociación
- ✓ Gestión de conflictos

2.6. Operacionalización de variables

| Variables (x) | Dimensiones | Indicadores | N° de Ítems | Categorías | Nivel de medición |
|----------------------|---------------------------------|--|-------------------------------|---|-------------------|
| Satisfacción Laboral | Percepcion del ambiente laboral | <ul style="list-style-type: none"> - Ergonomía - Seguridad en el puesto - Condiciones laborales - Medios y recursos | 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10, | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Muy satisfecho ✓ Satisfecho ✓ Poco satisfecho ✓ Insatisfecho | Ordinal |
| | Sentido de pertenencia | <ul style="list-style-type: none"> - Identificación con la visión institucional - Motivación - Responsabilidad - Autonomía - Cultura organizacional | 11,12,13,14,15,16,17,18,19,20 | | |

| Variables (Y) | Dimensiones | Indicadores | N° de Ítems | Categorías | Nivel de medición |
|-------------------|--|--|-------------------------------|---|-------------------|
| Desempeño Laboral | Desarrollo de habilidades profesionales y tecnicos procedimentales | <ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de planeamiento estratégico, táctico y operativo - Capacidad de organización - Capacidad en el seguimiento y solución de problemas - Capacidad para la toma de decisiones | 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10, | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Muy bueno ✓ Bueno ✓ Regular ✓ Deficiente | Ordinal |
| | Desarrollo de habilidades sociales | <ul style="list-style-type: none"> - Relaciones Interpersonales e Intergrupales - Responsabilidad - Liderazgo - Comunicación - Negociación - Gestión de conflictos | 11,12,13,14,15,16,17,18,19,20 | | |

Capítulo III

Metodología de la investigación

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de investigación: Descriptiva

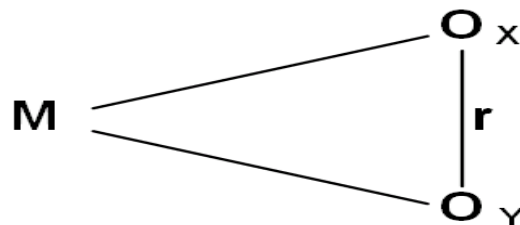
La investigación muestra un carácter descriptivo, tal como lo afirma Cázares (2000), donde manifiesta que: “La Investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”.

3.1.2 Nivel de Investigación

El nivel de investigación es correlacional explicativo, porque se establece las relaciones entre el objeto, situación o acontecimiento (variables). Para tal afirmación se analizan las variables que intervinieron en el cambio o comportamiento del objeto y así explicarlo también por sus relaciones con el contexto.

3.1.3 Diseño

Descripción gráfica del diseño:



Donde:

M = Es la muestra en la que se realiza el estudio.

O x = Satisfacción laboral

O y = Desempeño laboral

R = grado de correlación

3.1.4 Método: Hipotético – Deductivo.

Hernández, Fernández y Baptista. (1996) “Las fases principales del método hipotético-deductivo son la observación, la construcción de hipótesis, deducción de consecuencias a partir de la hipótesis, contrastación empírica de los enunciados y formulación de leyes científicas”.

Se inicia con la observación, la apreciación frente al desarrollo de los hechos será de vital importancia para los datos directos que el investigador pueda aportar de la realidad investigada.

3.2 Población y muestra**Población**

La población para este trabajo de investigación está conformada por los 196 colaboradores que laboran en la empresa “Los Falconi”, de la provincia de Chincha, departamento de Ica.

Muestra

La muestra forma parte de la población, se tomo el 25% del total de colaboradores por lo que para nuestro estudio la muestra será de manera intencionada y por conveniencia, considerando además al personal administrativo que deseaban participar de manera voluntaria. Al trabajar con el total de la población, nuestra muestra deviene en un tipo censo.

Tabla 1
Selección de la muestra

| N° | Descripción | Frecuencia |
|--------------|---|------------|
| 1 | Administrativos que se encuentran en horario diurno en la Empresa. | 14 |
| 2 | Administrativos que física y mentalmente tienen deseo de participar del trabajo de investigación voluntariamente. | 12 |
| 3 | Administrativos que tenían un tiempo de permanencia en la Empresa. | 10 |
| 4 | Administrativos que se encuentran en horario nocturno en la Empresa. | 8 |
| 5 | Administrativos con baja motivación para trabajar. | 5 |
| TOTAL | | 49 |

3.3 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

3.3.1 Técnicas

Encuesta:

Kerlinger (1983) “La investigación por encuesta es considerada como una rama de la investigación social científica orientada a la valoración de poblaciones enteras mediante el análisis de muestras representativas de la misma”.

Balestrini A, Mirian (2001) “la investigación por encuesta es un método de colección de datos en los cuales se definen específicamente grupos de individuos que dan respuesta a un número de preguntas específicas”.

Tomando como referencia los conceptos, podemos concluir afirmando que, la encuesta es un instrumento importante porque nos permite recoger las precisiones de los investigados y con ello poder fundamentar la investigación.

Observación:

En la presente investigación se utilizará la técnica de la Observación para la variable desempeño laboral.

Es una técnica de investigación que consiste en observar personas, fenómenos, hechos, casos, objetos, acciones, situaciones, etc., con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación.

Se ha utilizado esta técnica, con el fin de observar procesos de aprendizaje en base a un experimento, creando situaciones en donde se pueda apreciar el comportamiento de los estudiantes.

Para usar esta técnica, en primer lugar se determinó el objetivo o razón de investigación y, en segundo lugar, se determinó la información que se deseaba recabar, la cual permitió cumplir con nuestro objetivo.

3.3.2 Instrumentos

Se elaboró y validó dos instrumentos: Cuestionario “Nivel de satisfacción laboral” y Ficha de valoración de desempeño laboral. Ambos cuestionarios estuvieron constituidos por 34 y 32 ítems, respectivamente y fueron de carácter ordinal.

3.4 Técnicas para el procesamiento estadístico

La información recopilada a través de los instrumentos durante el trabajo de campo se ha efectuado siguiendo las pautas del recojo de datos que enmarcan dentro de la estadística descriptiva, facilitando la interpretación de los resultados y dar respuesta a las variables de estudio y la explicación adecuada a los planteamientos de las hipótesis.

Recolectada la información se procedió a seleccionar, ordenar y procesar la información a fin de insertarlos en el presente trabajo de investigación de la siguiente manera:

- a) Ordenar la información
- b) Tabular los resultados
- c) Analizar e interpretar los datos
- d) Prueba de hipótesis: Aplicando Rho de Pearson.

Capítulo IV

Resultados

4.1 Presentación y análisis de los resultados

4.1.1 Validez y confiabilidad

El análisis de confiabilidad se realizó utilizando el Software estadístico SPSS, con ello se busca medir el nivel de consistencia entre los ítems o respuesta según el resultado que se arroje. Y mediante Juicio de expertos se medirá la consistencia externa de los instrumentos.

4.1.2 Prueba de confiabilidad del cuestionario “Nivel de satisfacción laboral”

Para la prueba de confiabilidad del Cuestionario “Nivel de satisfacción laboral”, se aplicó la prueba estadística alfa de Cronbach; de acuerdo a Hernández S. (1996) “la confiabilidad se define como el grado en que un test es consistente al medir la variable que mide”.

La fórmula de Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

| | |
|----------------------------------|-------------------------------------|
| K: | El número de ítems |
| $\sum S_i^2$: | Sumatoria de Varianzas de los Ítems |
| S_T^2 : | Varianza de la suma de los Ítems |
| α : | Coficiente de Alfa de Cronbach |

Para obtener la confiabilidad del Cuestionario “Nivel de satisfacción laboral”, se ejecutó el siguiente procedimiento:

- a) Se determinó una muestra de 5 colaboradores
- b) El cuestionario fue validado por juicio de expertos a la muestra.
- c) La aplicación del Software estadístico SPSS V21.0 para análisis de confiabilidad es el siguiente:

Tabla 2

Estadísticos de fiabilidad del Cuestionario “Nivel de satisfacción laboral”

| Alfa de Cronbach | Nº de elementos |
|------------------|-----------------|
| 0,897 | 34 |

- d) En la tabla se observa el valor alfa de 0,897, este valor indica que el test tiene alta consistencia interna.

4.1.3 Prueba de confiabilidad de la Ficha de valoración de desempeño laboral

Para la prueba de confiabilidad Ficha de valoración de desempeño laboral, se aplicó la prueba estadística Alfa de Cronbach; de acuerdo a Hernández (2003) “la confiabilidad se define como el grado en que un test es consistente al medir la variable que mide”.

La fórmula de Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

| | |
|-----------------|-------------------------------------|
| K: | El número de ítems |
| ΣSi^2 : | Sumatoria de Varianzas de los Ítems |
| S_T^2 : | Varianza de la suma de los Ítems |
| α : | Coficiente de Alfa de Cronbach |

Para obtener la confiabilidad Ficha de valoración de desempeño laboral, se ejecutó el proceso siguiente:

- a) Se determinó una muestra piloto de 5 trabajadores
- b) Se aplicó el cuestionario validado por juicio de expertos a la muestra.
- c) Los resultados obtenidos mediante la aplicación del Software estadístico

SPSS v.21 para análisis de confiabilidad es el siguiente:

Tabla 3

Estadísticos de fiabilidad Ficha de valoración de desempeño laboral

| Alfa de Cronbach | Nº de elementos |
|------------------|-----------------|
| 0,906 | 32 |

- d) En la tabla se observa el valor alfa de 0.906, que nos indica que el test tiene alta consistencia interna.

4.1.4 Análisis descriptivo de la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa “Los Falconi” de la Provincia de Chincha.

En la tabla y gráfico se muestran los resultados relacionados con la satisfacción laboral de los colaboradores, conceptualizada como la sensación intrínseca que muestran los colaboradores en su centro de trabajo y que se que el aporta para el logro de los objetivos de la institución. En ese sentido, la encuesta aplicada a 49 colaboradores, el 61,2% de los encuestados indicaron

que se encuentran muy insatisfechos, mientras que el 18,3% indicaron hallarse algo satisfechos. Por otro lado, el 12,2% de la muestra se muestran satisfechos y como muy satisfechos respondió el 8,3% de los colaboradores que participaron en el estudio. Estos resultados nos indican que la insatisfacción laboral de los trabajadores es alta, lo cual explicaría, en la mayoría de los casos los bajos desempeños y en consecuencia la baja calidad de los resultados en la empresa.

La satisfacción laboral de los colaboradores, es una acción interna que la empresa debe considerar, tomando como referencia que un colaborador motivado y satisfecho presenta mejor actitud ante los trabajos encomendados, mostrando predisposición ante las metas y objetivos de la empresa.

Tabla 4
Nivel satisfacción laboral de los colaboradores

| Categorías | Frecuencia | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Insatisfecho | 30 | 61,2% | 61,2% |
| Algo satisfecho | 9 | 18,3% | 79,5% |
| Satisfecho | 6 | 12,2% | 91,7% |
| Muy Satisfecho | 4 | 8,3% | 100% |
| Total | 49 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia (2016).

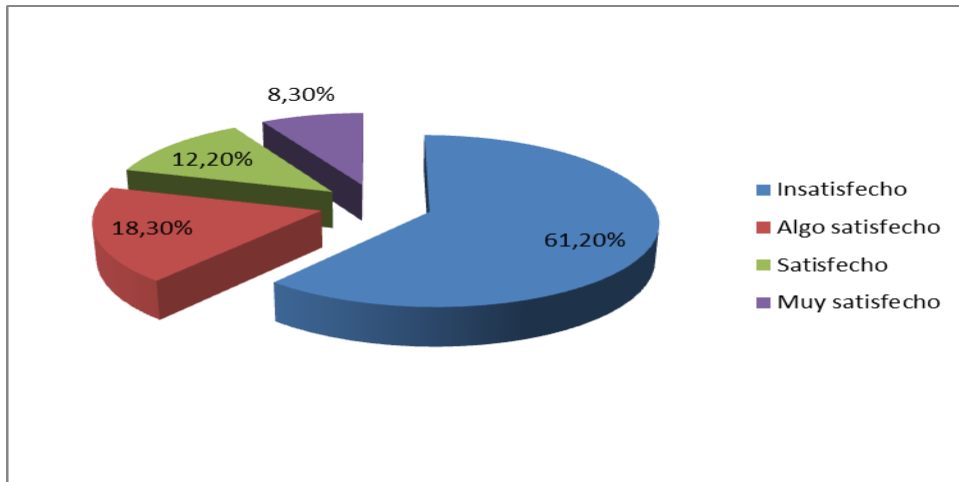


Gráfico 1. Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores

4.1.5 Análisis de la percepción de colaboradores sobre el ambiente laboral en la empresa “Los Falconi” de la Provincia de Chincha.

El ambiente laboral está constituido por el factor humano y las condiciones físicas en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Está relacionado con el "saber hacer" del gerente en su condición de líder y con la interacción del equipo de trabajo, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa. Mientras que un "buen ambiente" se orienta hacia los objetivos generales, un ambiente negativo debilita el clima de trabajo, ocasionando situaciones de conflicto y de baja productividad.

En la tabla y figura siguientes se muestra el resultado respecto al ambiente laboral que se vive en la empresa. Estos establecen que el 46,9% de los encuestados señalan estar “Insatisfechos” con el ambiente laboral, mientras que el 16,3% manifiestan estar “algo satisfecho”. Por su lado el 18,4% se reconocen como “satisfecho” y el 18,4% señalan estar “Muy satisfecho” con el ambiente laboral de la empresa. De acuerdo a lo percibido se puede afirmar

que el ambiente laboral presenta factores que contribuyen a una creciente insatisfacción entre los colaboradores.

Frente a ello es necesario enfatizar que la cultura y sus sistemas de gestión, proporciona el terreno adecuado para un buen ambiente laboral, y forma parte de las políticas de la empresa y del área de recursos humanos la mejora utilizando técnicas precisas.

Tabla 5

Percepción de los colaboradores sobre el ambiente laboral

| Categorías | Frecuencia | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|-------------------|----------------------|
| Insatisfecho | 23 | 46,9% | 46,9% |
| Algo satisfecho | 8 | 16,3% | 63,2% |
| Satisfecho | 9 | 18,4% | 81,6% |
| Muy satisfecho | 9 | 18,4% | 100% |
| Total | 49 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia (2016).

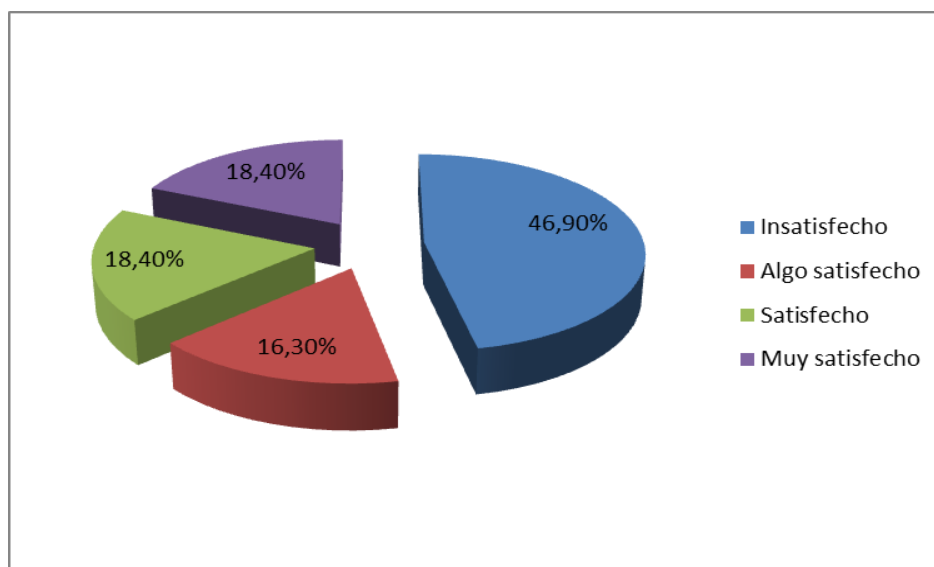


Gráfico 2. Percepción de los colaboradores sobre el ambiente laboral

4.1.6 Análisis de la percepción sobre el sentido de pertenencia de los colaboradores de la empresa “Los Falconi” de la Provincia de Chincha.

El sentido de pertenencia consiste en mostrar interés, aprobación y aprecio por un trabajo bien hecho. Cuando se reconoce a los trabajadores, eficazmente se están reforzando las acciones y comportamientos que la empresa desea ver repetidas por los trabajadores coincidiendo y alineándose perfectamente con la cultura y objetivos generales de la empresa. En la tabla y figura siguiente se muestra el resultado relacionado con el sentido de pertenencia que experimentan los trabajadores. La encuesta fue aplicada a 49 colaboradores, que representan el 100% de la muestra.

Después de aplicar el instrumento a la muestra, se determinó que el 69,5% de los encuestados se siente “insatisfecho” con su sentido de pertenencia; el 24,5% indican que se hallan “algo satisfecho”; el 4% señalan hallarse “satisfechos” y el 2% se siente “muy satisfecho” con su sentido de pertenencia en la empresa. De lo que se aprecia se puede desprender que los colaboradores no se hallan contentos con su pertenencia a la empresa. Esto genera un bajo nivel de motivación, dado que no existe ningún tipo de estímulo para el reconocimiento de los logros que pudieran alcanzar los colaboradores.

Un ambiente laboral favorable, permite un mayor grado de involucramiento e identificación de los colaboradores, en las metas institucionales y los conflictos, se resuelven con mayor rapidez y tranquilidad. Tal percepción se puede apreciar en la tabla y figura siguiente.

Tabla 6
Nivel de satisfacción con el sentido de pertenencia

| Categorías | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|----------------------|
| Insatisfecho | 34 | 69,5% | 69,5% |
| Algo satisfecho | 12 | 24,5% | 94,0% |
| Satisfecho | 2 | 4,0% | 98,0% |
| Muy satisfecho | 1 | 2,0% | 100% |
| Total | 49 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia (2016).

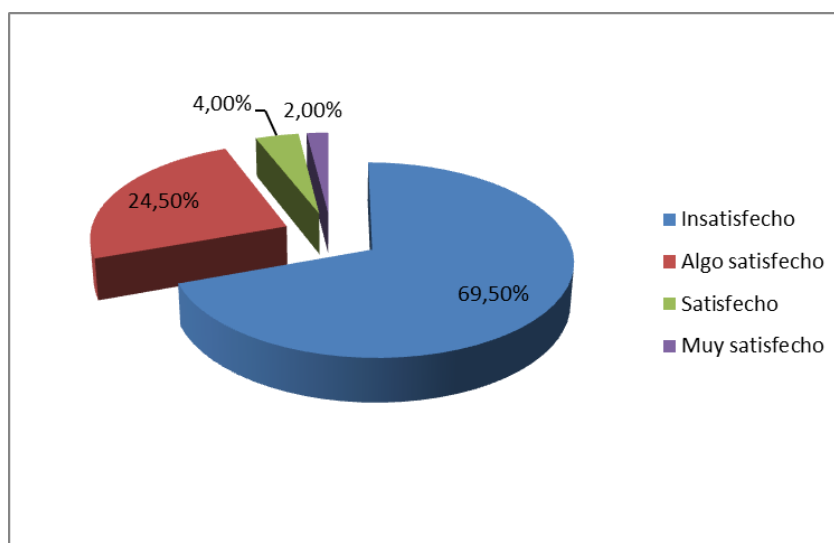


Gráfico 3. Nivel de satisfacción con el sentido de pertenencia

4.1.7 Análisis descriptivo de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Los Falconi” de Chincha.

En la tabla siguiente se puede apreciar los resultados obtenidos en relación a desempeño laboral en la empresa del estudio, en las que se observó un total de 49 colaboradores que representan el 100% de la muestra. Los

resultados indican que el 36,7% de los observados, calificaron como “deficiente” en su desempeño laboral, mientras que el 30,6% del total calificaron a un nivel “Regular”. Complementariamente el 20,4% de la muestra calificaron a un nivel “Bueno” y el 12,3% calificaron a un nivel “Muy Bueno”. Tal como se aprecia en los resultados, el nivel de desempeño laboral, coinciden con los propósitos que señalan que las competencias debe ser para las organizaciones de vital importancia, ya que en sus propósitos, objetivos y mecanismos se resume el rumbo, la directriz que toda la empresa debe seguir, teniendo como objetivo final, el alcanzar las metas fijadas, mismas que se traducen en crecimiento de la calidad del servicio.

Tabla 7
Percepción sobre nivel de desempeño laboral

| Categorías | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| Deficiente | 18 | 36,7% | 36,7% |
| Regular | 15 | 30,6% | 67,3% |
| Bueno | 10 | 20,4% | 87,7% |
| Muy Bueno | 6 | 12,3% | 100% |
| Total | 49 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia (2016).

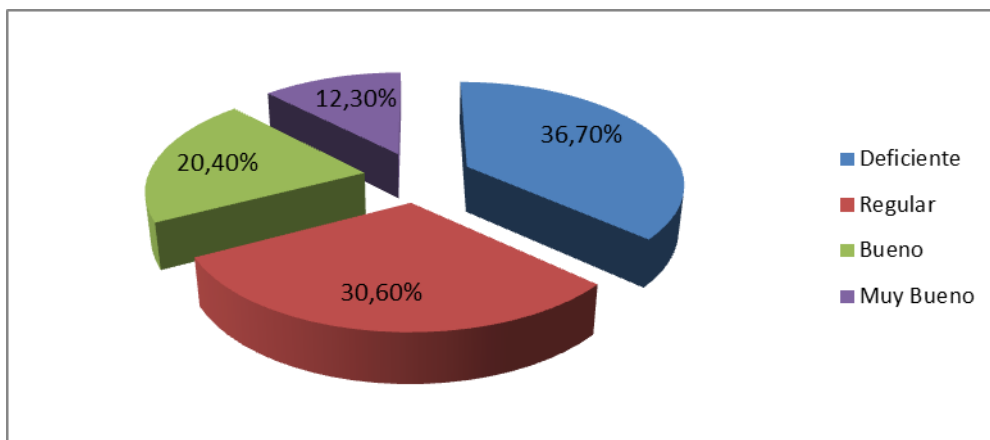


Gráfico 4. Percepción sobre nivel de desempeño laboral

4.1.8 Análisis de las habilidades profesionales y técnico-procedimentales de los colaboradores de la empresa “Los Falconi” de Chincha.

El desarrollar un diagnóstico institucional apropiado implica dotar a las empresas de los mecanismos necesarios para implantar la planeación estratégica la producción de bienes y servicios.

En ese sentido, luego de consultarse a los colaboradores involucrados en el estudio, se construye la siguiente tabla y figura, a través de las cuales se muestran el resultado sobre el diagnóstico empresarial. La Ficha se aplicó a 49 colaboradores, quienes representan el 100% de la muestra. Después de observar la tabla se puede inferir que el 40,8% de los observados califican como “Deficiente”, mientras que el 28,5% del total califican como “Regular”, en tanto que el 20,4% de la muestra calificaron como “Bueno”. Finalmente el 10,3% califica como “Muy Bueno” en el desarrollo de sus habilidades profesionales y técnico-procedimentales.

Tabla 8

Percepción sobre las habilidades profesionales y técnico-procedimentales

| Categorías | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|----------------------|
| Deficiente | 20 | 40,8% | 40,8% |
| Regular | 14 | 28,5% | 69,3% |
| Bueno | 10 | 20,4% | 89,7% |
| Muy Bueno | 5 | 10,3% | 100% |
| Total | 49 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia (2016).

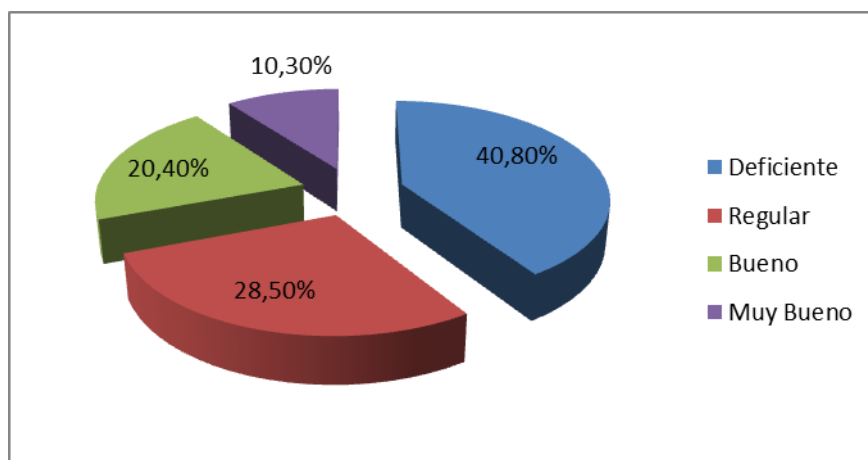


Gráfico 5. Percepción sobre las habilidades profesionales y técnico-procedimentales

4.1.9 Análisis de las percepciones sobre el nivel de desarrollo de las habilidades sociales de los colaboradores de la empresa “Los Falconi” de la Provincia de Chincha.

El desarrollo de las habilidades sociales de los colaboradores orientan para establecer los planes de acción la ruta para conseguirlos, los plazos etapas y mediciones del grado de cumplimiento de la planificación estratégica

en las empresas. Las habilidades sociales se hacen visible, no solo en la parte administrativa, sino también en la parte operativa. La tabla y figura muestran el resultado sobre habilidades sociales de los colaboradores aplicadas en las diversas áreas de la empresa. La ficha de observación indicó que el 53,0% es “Deficiente”, mientras que el 28,6% del total calificaron al nivel de desarrollo de las habilidades sociales, como “Regular”, en tanto que el 10,2% de la muestra lo calificaron como “Bueno”. Finalmente, el 8,2% calificaron como “Muy Bueno” nivel de desarrollo de las habilidades sociales.

Tabla 9
Nivel de desarrollo de habilidades sociales de los colaboradores

| Categorías | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| Deficiente | 26 | 53,0% | 53,0% |
| Regular | 14 | 28,6% | 81,6% |
| Bueno | 5 | 10,2% | 91,8% |
| Muy bueno | 4 | 8,2% | 100% |
| Total | 49 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia (2016).

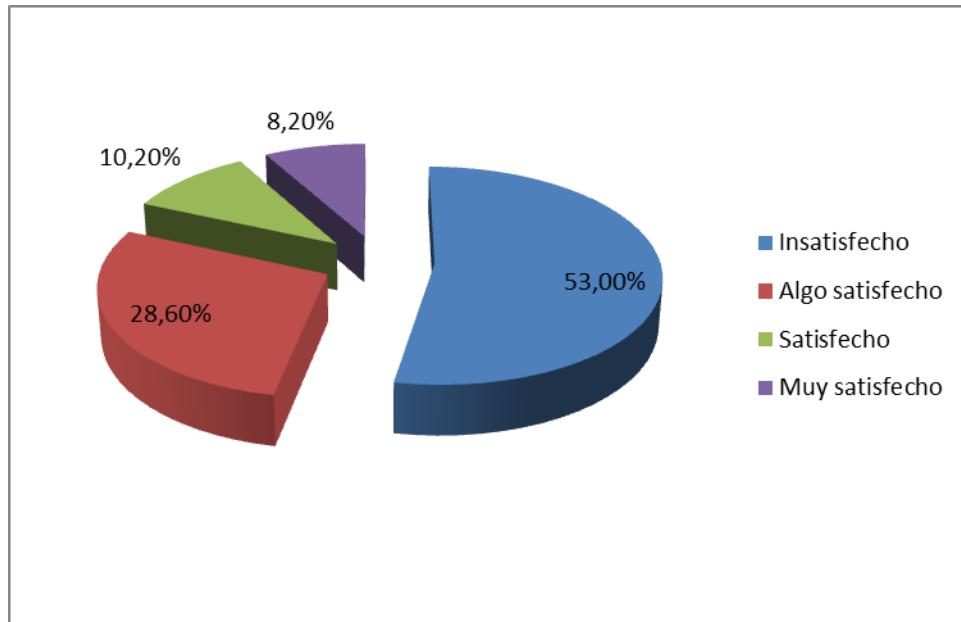


Gráfico 6. Nivel de desarrollo de habilidades sociales de los colaboradores

4.2 Contratación de hipótesis

Resultados prueba de normalidad de datos

Para la contratación de las hipótesis se debe conocer las características de normalidad de la población de estudio.

Para la prueba de normalidad se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, siguiéndose el procedimiento que se describe:

A) Para aplicar la prueba de normalidad, planteamos las hipótesis de trabajo:

H₀ Los datos de la población de estudio provienen de una distribución normal.

H₁ Los datos de la población de estudio no provienen de una distribución normal.

B) Para un nivel de significancia de alfa igual a 0,05.

C) Para Sig. (Alfa) < 0,05, se rechaza la hipótesis nula.

Para Sig. (Alfa) > 0,05, se acepta la hipótesis nula.

D) El resultado de la prueba de normalidad para las variables es:

Tabla 10

“Prueba de kolmogorov-Smirnov para una Muestra”

| | Satisfacción laboral | Desempeño laboral |
|---------------------------|----------------------|-------------------|
| N | 49 | 49 |
| Z de Kolmogorov-Smirnov | 0,293 | 0,233 |
| Sig. Asintót. (bilateral) | 0,698 | 0,798 |

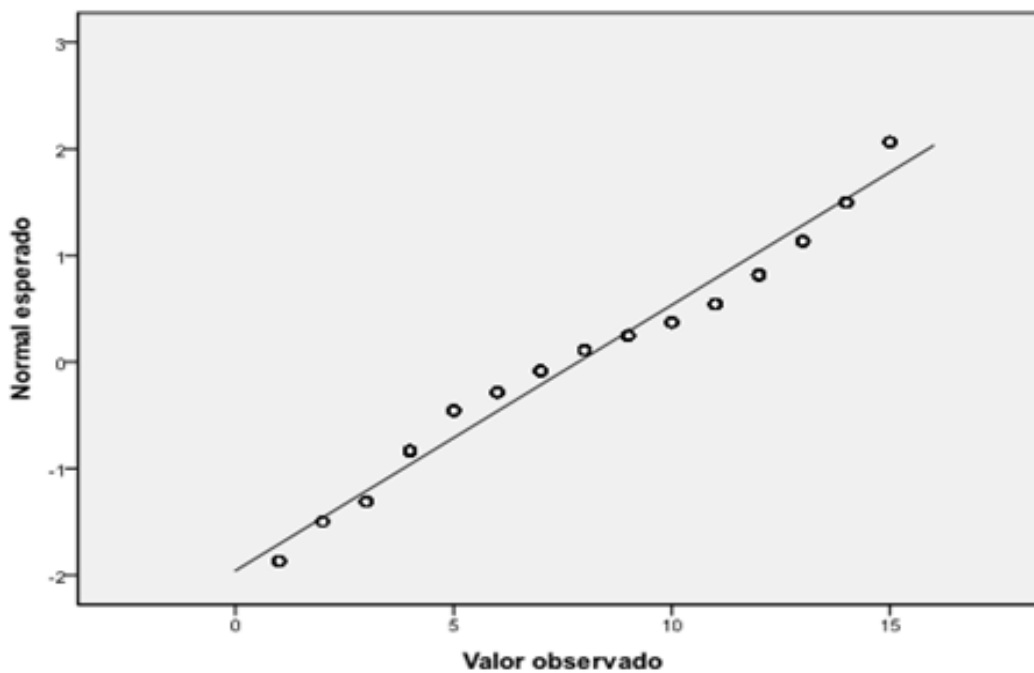


Figura 7. La distribución de contraste es Normal.

E) De los resultados de la prueba de Kolmogorov- Smirnov, se determina que:

1. El valor de significancia del estadístico de prueba de normalidad tiene el valor de 0,698 y 0,798, luego el valor Sig. (alfa) $> 0,05$, entonces, se acepta la hipótesis nula. Por tanto se concluye que los datos de las variables de estudio provienen de una distribución normal.
2. Este resultado permite aplicar la prueba paramétrica r de Pearson.

4.2.1 Contrastación hipótesis general

a) La satisfacción laboral incide significativamente en el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa Los Falconi de la provincia de Chincha, durante al año 2016.

b) Planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

H_i La satisfacción laboral incide significativamente en el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa “Los Falconi” de la provincia de Chincha, durante al año 2016.

H_o La satisfacción laboral no incide significativamente en el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa “Los Falconi” de la provincia de Chincha, durante al año 2016.

Tabla 11

Grado de correlación entre la satisfacción laboral y nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Los Falconi” de la Provincia de Chincha.

| | | <i>Satisfacción laboral</i> | <i>Desempeño laboral</i> |
|---------------------------------|------------------------|---------------------------------|------------------------------|
| <i>Satisfacción laboral</i> | Correlación de Pearson | 1 | 0,898** |
| | Sig. (bilateral) | | 0,000 |
| | N | 49 | 49 |
| <i>Desempeño laboral</i> | Correlación de Pearson | 0,898** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0,000 | |
| | N | 49 | 49 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia (2016).

- c) El estadístico de prueba Correlación de Pearson.

$$t \text{ obtenido} = V \frac{n-2}{1-r^2}$$

- d) Se obtiene los gl = 160- 02 = 158

- e) Cálculo de obtenido

$$= 0,898 V \frac{78}{1-0,80}$$

$$= 0,898 V \frac{78}{0,20}$$

$$= 0,898 V 10 = 390,00$$

$$= 0,898 * 390,0 = 24,80$$

T obtenido = 35,10 valor calculado

T crítico = 16,50

f) Regla de decisión:

Si el valor absoluto t obtenido es $>$ que el t crítico, entonces se rechaza la h_0 y en consecuencia se acepta la h_i .

En consecuencia, se concluye que existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa “Los Falconi” de la Provincia de Chincha.

Luego de establecerse el coeficiente de determinación ($r^2=0.79$) nos indica que la variabilidad en el nivel de desempeño laboral de los trabajadores está determinada en un 79,2%, por el grado de satisfacción laboral que experimentan. Lo cual nos indica que existen otras variables que también pueden influir en el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa “Los Falconi” de la Provincia de Chincha.

4.2.2 Prueba de correlación de hipótesis específica 1:

a) Planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

H_i El ambiente laboral tiene incidencia significativa en el desarrollo de habilidades profesionales y técnico-procedimentales que presentan los colaboradores de la empresa “Los Falconi”, de la provincia de Chincha durante el año 2016.

H₀ El ambiente laboral no tiene incidencia significativa en el desarrollo de habilidades profesionales y técnico-procedimentales que presentan los colaboradores de la empresa “Los Falconi”, de la provincia de Chincha durante el año 2016.

Tabla 12
Grado de correlación entre el ambiente laboral y el desarrollo de habilidades profesionales y técnico-procedimentales.

| | | El ambiente laboral | Habilidades profesionales y técnico-procedimentales |
|--|------------------------|---------------------|---|
| El ambiente laboral | Correlación de Pearson | 1 | 0,787** |
| | Sig. (bilateral) | | 0,000 |
| | N | 49 | 49 |
| Habilidades profesionales y técnico-procedimentales | Correlación de Pearson | 0,787** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0,000 | |
| | N | 49 | 49 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia (2016).

De acuerdo a los resultados de la contrastación de hipótesis, se concluye que existe relación significativa entre el ambiente laboral y las habilidades profesionales y técnico-procedimentales de los colaboradores de la empresa “Los Falconi” de la Provincia de Chincha; con un nivel de confianza del 95% y 5% de probabilidad de error. Luego de establecerse el coeficiente de determinación ($r^2=0,619$) se puede determinar que la variabilidad en las habilidades profesionales y técnico-procedimentales, está determinada en un 61,9 % por la satisfacción laboral que experimentan los colaboradores, lo cual nos indica que existen otras variables que también tienen influencia en las habilidades profesionales y técnico-procedimentales.

4.2.3 Prueba de correlación de hipótesis específica 2:

a) Planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

H_i El sentido de pertenencia tiene incidencia significativa en el desarrollo de habilidades sociales que presentan los colaboradores de la empresa “Los Falconi”, de la provincia de Chincha durante el año 2016.

H_o El sentido de pertenencia no tiene incidencia significativa en el desarrollo de habilidades sociales que presentan los colaboradores de la empresa “Los Falconi”, de la provincia de Chincha durante el año 2016.

Tabla 13

Grado de correlación entre el sentido de pertenencia y el desarrollo de habilidades sociales en los colaboradores.

| | | Sentido de pertenencia | Desarrollo de habilidades sociales |
|---|------------------------|------------------------|------------------------------------|
| Sentido de Pertenencia | Correlación de Pearson | 1 | 0,815** |
| | Sig. (bilateral) | | 0,000 |
| | N | 49 | 49 |
| Desarrollo de habilidades sociales | Correlación de Pearson | 0,815** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0,000 | |
| | N | 49 | 49 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia (2016).

b) El estadístico de prueba Correlación de Pearson.

En consecuencia, se concluye que existe relación significativa entre el sentido de pertenencia y el desarrollo de habilidades sociales en los colaboradores; con un nivel de confianza del 95% y 5% de probabilidad de error.

Luego de establecerse el coeficiente de determinación ($r^2=0,664$) nos indica que el 66.4%, de la variabilidad en el desarrollo de habilidades sociales está determinada por el sentido de pertenencia de los colaboradores, lo cual nos da a entender que existen otras variables que también influyen en el desarrollo de habilidades sociales.

Capítulo V

Discusión, Conclusiones y Recomendaciones

Discusión

En relación al nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa “Los Falconi” de la Provincia de Chincha, se ha podido establecer que el 61,2% de los colaboradores se encuentra insatisfecho; mientras que el 18,3% de los encuestados se encuentra algo satisfecho. Lo cual indica que la satisfacción laboral que perciben los colaboradores es bastante baja en la empresa.

Con respecto al ambiente laboral, que constituye un elemento vital en organizaciones exitosas, la percepción de los colaboradores encuestados indica que el 46,9% se halla insatisfecho y en ese mismo sentido, el 16,3% se halla algo insatisfecho.

Finalmente, el sentido de pertenencia de los colaboradores, se determinó que el 69,5% de los encuestados se siente insatisfecho con su sentido de pertenencia y el 24,5% indican que se hallan algo satisfechos; el 4% señalan hallarse satisfechos y el 2% se siente muy satisfecho con su sentido de pertenencia en la empresa. De lo que se aprecia, se puede desprender que los colaboradores no se encuentran contentos con su pertenencia a la empresa. Esto genera un bajo nivel de motivación, dado que no existe ningún tipo de estímulo para el reconocimiento de los logros que pudieran alcanzar los colaboradores.

Se observa que el nivel de desempeño laboral que presentan los colaboradores de la empresa “Los Falconi” de la Provincia de Chincha, es deficiente en un 36,7% en tanto que el 30,6% lo califica como regular. Según se puede apreciar la valoración mayoritariamente

se ubica en el rango regular – deficiente con un acumulado de 67,3%, por lo que se puede establecer que el desempeño laboral es bastante limitado.

En relación a la valoración que le otorgan al desarrollo de habilidades profesionales y técnicos procedimentales, las valoraciones más significativas se hallan en el rango deficiente-regular, que acumula el 69,3%. En esa misma tendencia se ubica el desarrollo de habilidades sociales, que se ubica en el rango regular-deficiente en el 81,6 % de los casos.

Coinciden con los investigado Bello y Jiménez (2005) “Satisfacción Laboral de los empleados en relación a los incentivos que ofrece la organización Protección Civil y Administración de Desastres del Municipio Bermúdez, Carúpano, Estado Sucre. 2004” La investigación presentó las siguientes conclusiones: “En la Organización Protección Civil se evidenció que los empleados si reciben incentivos tanto financieros como no financieros, reconociéndose en cierta medida que el factor monetario les permite sufragar las necesidades personales de índole económico, y el factor no monetario le permite al trabajador alcanzar sus metas personales, aspirando así satisfacerlas con el hecho de desempeñar bien sus funciones dentro de la institución”; “Se detectó que el nivel de satisfacción de los empleados en relación a los incentivos financieros y no financieros que les son otorgados han resultado muy positivos para la misma, aunque debe destacarse que los financieros son entregados con mayor frecuencia que los no financieros, este hecho no les impide a la mayoría del personal sentirse satisfecho y dispuesto a laborar eficientemente en beneficio de la empresa y de la comunidad en general”.

Consecuentemente, la satisfacción laboral se ve mediado por una serie de factores concomitantes que impactan en los desempeños de los colaboradores, en la cual se determinó que el 69,5% de los encuestados se siente insatisfecho con su sentido de

pertenencia; el 24,5% indican que se hallan algo satisfechos; el 4% señalan hallarse satisfechos y el 2% se siente muy satisfecho con su sentido de pertenencia en la empresa. De lo que se aprecia, se puede desprender que los colaboradores no se hallan contentos con su pertenencia a la empresa. Esto genera un bajo nivel de motivación, dado que no existe ningún tipo de estímulo para el reconocimiento de los logros que pudieran alcanzar los trabajadores.

Se puede decir que son procesos sinérgicos y a la vez procesos interdependientes y retroalimentadores. De acuerdo a los resultados se puede percibir que la segunda variable se ha visto relacionada con la primera, en razón de sus resultados.

En efecto, en la medida que la variable satisfacción laboral aumenta o disminuye, la variable desempeño laboral de los colaboradores, también crece o decrece. Del análisis de los datos y su comparativa con investigaciones anteriores, se debe establecer con meridiana calidad, que los factores de estímulo al colaborador que le llevarían a percibir satisfacción no se hallan presentes.

Conclusiones

Primera:

El 20,5% de los colaboradores de la empresa “Los Falconi” de la provincia de Chincha indican sentirse muy satisfecho-satisfecho con su situación laboral; en tanto que el nivel desempeño laboral se ubica en el rango, Muy bueno-Bueno en el 16% de los casos. En concordancia con lo anterior, se establece una correlación alta de 0,898 (Rho de Pearson), lo cual indica un coeficiente de variabilidad (r^2) que establece que el nivel de desempeño está determinado en un 79,2 % por el nivel de satisfacción laboral, que presentan los colaboradores de la empresa “Los Falconi”, de la provincia de Chincha durante el año 2016.

Segunda

El 36,8% de los colaboradores de la empresa “Los Falconi” de la provincia de Chincha, indican sentirse muy satisfecho-satisfecho con el ambiente laboral de la empresa; en tanto que la percepción sobre las habilidades profesionales y técnico-procedimentales se ubica en el rango, Muy bueno-Bueno en el 30,7% de los casos. En concordancia con lo anterior, se establece una correlación alta de 0,787 (Rho de Pearson), lo cual indica un coeficiente de variabilidad (r^2) que establece que las habilidades profesionales y técnico-procedimentales están determinadas en un 61,9 % por el ambiente laboral, que perciben los colaboradores.

Tercera:

El 6 % de los colaboradores de la empresa “Los Falconi” de la provincia de Chincha, indican sentirse muy satisfecho-satisfecho, con el sentido de pertenencia a la empresa; en tanto que la percepción sobre las habilidades sociales se ubica en el rango, Muy bueno-Bueno en el 18,4% de los casos. En concordancia con lo anterior, se establece una correlación alta de 0,815 (Rho de Pearson), lo cual indica un coeficiente de variabilidad (r^2) que establece que las habilidades sociales están determinadas en un 66,4 % por el sentido de pertenencia a la empresa.

Recomendaciones

- 1.** Diseñar un plan de mejora para optimizar la satisfacción laboral entre los trabajadores y que concuerde con la visión y misión de la empresa.
- 2.** Implementar y ejecutar un programa de mejoramiento continuo en relación al desempeño técnico-profesional y la puesta en evidencia de las habilidades sociales entre los trabajadores, de tal manera que, se generen procesos sinérgicos en el campo productivo de la empresa.
- 3.** Diseñar e implementar un plan estratégico que muestre una política de estímulos a los trabajadores que manifiesten sentido de pertenencia y alta productividad. Extender como política motivacional y/o cultura organizacional el reconocimiento de los desempeños de los colaboradores.

Referencias

- Ajello, A. M. (2003). *La motivación para aprender*. En C. Pontecorvo (Coord.), Manual de psicología de la educación (pp. 251-271). España: Popular.
- Amorós, E. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Piura: Fondo Editorial Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Balestrini A. (2001) *¿Cómo se elabora un trabajo de Investigación?* Caracas. Venezuela . Editorial, Consulores Asociados.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Davis, K. & Newstrom, J. (2003), *Comportamiento humano en el trabajo*. 11ª. Edición. México: mcgraw-Hill.
- Fischman, D. (2014). *Motivación 360°*. Lima – Peru , editorial Planeta Perú S.A.
- Harris Jr. Jeff. (1995). *Administración de Recursos Humanos. Conceptos de conducta interpersonal y casos*. Editorial Limusa.
- Hernández, Fernández y Baptista. (1996) *Metodología de la Investigación* , México: Editorial Mc Graw Hill.
- Kerlinger, F. (1983). *Investigación del Comportamiento. Técnicas y Metodología*, Madrid: Mcgraw-Hill / Interamericana de Mexico.
- Martinez, N. (2007). *Recursos humanos y management empresarial. El caso de Satisfacción laboral*. Cuadernos de Ciencias Económicas y Empresariales, (1er semestre) (52). Recuperado el 2 de agosto del 2017 de:
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/dcart?Info=link&codigo=2692060&orden=163608>

- Mcgregor, D. (2006). *El lado humano de las empresas*. Madrid: Mcgraw-Hill / Interamericana de Mexico.
- Milgrom, P. y Roberts, j. (1992). *Economics, organization, and management*. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.
- Puchol, Luis (2007). *Dirección y gestión de recursos humanos (7a. Ed. Act. Edición)*. Madrid: Díaz de Santos. P. 21. ISBN 978-84-7978-831-5.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. 10ª. Edición. México Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. 7ma. Edición. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. Y Coulter, M. (2005), *Administración*. México. Editorial. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Stogdill, R. M. (1950). *Leadership, membership and organization*. Psychological Bulletin, 47(1), 1-14.
- Wenger, E. & Snyder, W. (2000). *Communities of practice: The organizational frontier*. Harvard Business Review, 78(1), pp. 139-145.

Documentos Electrónicos

- Arshall, J. (2010). *Motivación y Emoción*. México D.F.: Interamericana. Recuperado: file:///C:/Users/Usuario/Downloads/motivacionyemocionmedilibros-150423130850-conversion-gate01.pdf
- Chóliz, M. (2004). *El proceso motivacional*. Psicología de la emoción, 16 p. 51-53
Recuperado de <http://www.uv.es/choliz/Proceso%20emocional.pdf>

French, J., Bell, A., (1996). *Modelo organizacional*. Recuperado de
<http://documents.tips/documents/modelo-organizacional-de-french-y-bell.html>

Gobierno de Chile, (2001). *Liderazgo efectivo en organizaciones sociales*. Recuperado de
<http://www.biblioteca.org.ar/libros/liderazgo.pdf>

Bautista, O. D. (2009). *Ética pública y buen gobierno*. Toluca: Hector F. Cortez Mercado.
Recuperado de <http://eprints.ucm.es/9829/1/eticapublica.pdf>

Mejía, A. y Montoya, A. (2010). *Capacitación integral del talento humano por competencias, orientada hacia la innovación tecnológica y el mejoramiento productivo*, Cali (Colombia), Universidad San Buenaventura, ISBN 9588436532, p. 21.

Montfort, L. A. (2013). Recuperado el 14 de julio del 2017 y extraído de:
http://www.fechac.org/pdf/rse/desarrollo_organizacional_luis_montfort.pdf

National Minority Aids Council, (2004). *Desarrollo de liderazgo*. Recuperado de
<https://careacttarget.org/sites/default/files/file-upload/resources/desarrollo-de-liderazgo.pdf>

Palmero, F. (2003). *Motivación, conducta y proceso*: Interamericana de España.
Recuperado

de:<http://reme.uji.es/articulos/numero20/1palmero/reme.numero.20.21.motivacion.c>
onducta.y.proceso.pdf

Robbins, J., y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Recuperado de
https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Trechera, J. L. (2005). *Saber motivar: ¿El palo o la zanahoria?* Consultado el 15 de
febrero de 2008, Recuperado de: <http://www.psicologia-online.com/articulos/2005/motivacion.shtml>

Tallón, P. (2005, marzo 2). *La motivación como estrategia de aprendizaje*. Córdoba.
Recuperado de http://www.diariocordoba.com/noticias/educacion/motivacion-estrategia_aprendizaje_172881.html

Documentos

Arnedo & Castillo (2008) “Satisfacción laboral de los empleados del Instituto de Previsión Social del personal docente y de investigación de la Universidad de Oriente (IPSPUDO) Cumaná, Estado Sucre, año 2008.

Civera Satorres M. (2008) “Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido”, Tesis para optar el grado de Doctor - Universita Jaume - España.

Bello y Jiménez (2005) “Satisfacción Laboral de los empleados en relación a los incentivos que ofrece la organización Protección Civil y Administración de Desastres del Municipio Bermúdez, Carúpano, Estado Sucre. 2004”, Tesis para obtener el Título de Licenciada en Gerencia de Recursos Humanos, Universidad de Oriente, Venezuela.

Mundaraín y Reyes (2007) “Satisfacción laboral de los empleados administrativos en el Centro de Coordinación Regional del Ministerio de Infraestructura (Minfra) Carúpano, Estado Sucre. 2006”, Tesis para obtener Título de Licenciadas en Gerencia de Recursos Humanos, en la Universidad de Oriente.

Vivanco (2012) “Análisis, diseño e implementación de una herramienta Web de evaluación del desempeño por competencias: evaluación de 360° grados” Tesis de grado, Pontificia Universidad católica del Perú-Lima

ANEXOS 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA: SATISFACCIÓN LABORAL Y LA INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA LOS FALCONI, PROVINCIA DE CHINCHA AÑO 2016; PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO.

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES E INDICADORES |
|---|--|--|---|
| <p>General: PG: ¿En qué medida la satisfacción laboral tuvo repercusión en el desempeño de los colaboradores de la Empresa Los Falconi de la provincia de Chincha, año 2016?</p> <p>Específicos: PE 1: ¿Cuánto incide la percepción sobre el ambiente laboral que la empresa le brinda a los trabajadores en el desarrollo de habilidades profesionales y técnico-procedimentales que presentan los colaboradores de la empresa, Los Falconi, provincia de Chincha año 2016?</p> <p>PE 2: ¿Cuánto incide el sentido de pertenencia en el desarrollo de habilidades sociales que presentan los colaboradores de la empresa Los Falconi, provincia de Chincha año 2016?</p> | <p>General: OG: Explicar el grado de incidencia de la satisfacción laboral en relación al desempeño de los colaboradores, empresa “Los Falconi” de la provincia de Chincha, año 2016.</p> <p>Específicos: OE1: Explicar la relación que existe entre la percepción del ambiente laboral relacionado con el desarrollo de habilidades profesionales y técnico-procedimentales que presentan los colaboradores, de la empresa “Los Falconi”, provincia de Chincha año 2016.</p> <p>OE 2: Demostrar la relación existente entre el sentido de pertenencia y el desarrollo de habilidades sociales que presentan los colaboradores, de</p> | <p>General: HG: La satisfacción laboral incide significativamente en el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa “Los Falconi” de la provincia de Chincha, durante el año 2016.</p> <p>Específicas: HE1: La satisfacción laboral tiene incidencia significativa en el desarrollo de habilidades profesionales y técnico-procedimentales que presentan los colaboradores de la empresa “Los Falconi”, de la provincia de Chincha durante el año 2016.</p> <p>HE2: El sentido de pertenencia tiene incidencia significativa en el desarrollo de habilidades sociales que presentan los colaboradores de la empresa “Los Falconi”, de la provincia de Chincha durante el año 2016.</p> | <p>Variable 1 : Satisfacción laboral.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percepción del ambiente laboral. • Sentido de pertenencia. <p>Variable 2: Desempeño laboral.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de habilidades profesionales y técnicos procedimentales - Desarrollo de habilidades sociales. |

| | la empresa “Los Falconi”, provincia de Chincha año 2016. | | |
|---|---|--|--|
| Diseño metodológico | Población y Muestra | Técnicas e Instrumentos | |
| <p>- NIVEL: El nivel de investigación es correlacional explicativo</p> <p>- TIPO DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>La investigación muestra un carácter descriptivo</p> <p>- MÉTODO: Hipotético – Deductivo</p> <p>- DISEÑO: Descriptivo</p> | <p>POBLACIÓN:</p> <p>196 colaboradores que laboran en la empresa “Los Falconi”, de la provincia de Chincha, departamento de Ica.</p> <p>N = 196</p> <p>MUESTRA:</p> <p>Se tomó el 25% del total de colaboradores por lo que para nuestro estudio la muestra será de manera intencionada y por conveniencia,</p> <p>n = 49</p> | <p>TÉCNICA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta - Observación <p>INSTRUMENTOS:</p> <p>Se elaboró y validó dos instrumentos: Cuestionario “Nivel de satisfacción laboral” y Ficha de valoración de desempeño laboral. Ambos cuestionarios estuvieron constituidos por 34 y 32 ítems, respectivamente y fueron de carácter ordinal.</p> | |

ANEXO 02 – INSTRUMENTOS

Cuestionario 01 “SATISFACCIÓN LABORAL”

Presentación:

El presente instrumento se utilizará para calificar la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Los Falconi.

Instrucciones:

1. Lea detenidamente cada ítem.
2. De acuerdo a lo percibido por usted, en relación a su satisfacción laboral en la empresa Los Falconi, Marque con un aspa (X) la valoración apreciativa que considere pertinente.

| N° | Ítems | Aplicación | | | |
|-------------------------------|---|----------------|------------|-----------------|--------------|
| | | MUY SATISFECHO | SATISFECHO | ALGO SATISFECHO | INSATISFECHO |
| AMBIENTE LABORAL | | | | | |
| 1 | Usted está informado sobre sus condiciones laborales que brinda la empresa | | | | |
| 2 | La empresa supervisa constantemente la salubridad de los trabajadores | | | | |
| 3 | El ambiente laboral desarrolla integralmente a los trabajadores. | | | | |
| 4 | Su centro laboral propicia condiciones de desarrollo y participación en las esferas culturales, recreativas y sociales? | | | | |
| 5 | usted cuenta con los medios necesarios para realizar su trabajo | | | | |
| 6 | La empresa capacita cuando considera necesario a los trabajadores | | | | |
| 7 | Existe condiciones ambientales en lo referente a la temperatura, humedad, ruido | | | | |
| 8 | Los equipos, muebles, herramientas, útiles de trabajo y espacio, permiten realizar el trabajo cómodamente. | | | | |
| 9 | Existe orden, cuidado y el ambiente estéticamente le resulta agradable? | | | | |
| SENTIDO DE PERTENENCIA | | | | | |
| 10 | Conoce la visión de su empresa | | | | |
| 11 | El trabajo está dirigido hacia el desarrollo de la visión de la empresa | | | | |
| 12 | Usted siente que cumple las metas y retos de la empresa | | | | |
| 13 | Encontrar motivador el trabajo que realizas | | | | |
| 14 | El trabajo en su área o línea está bien organizado | | | | |
| 15 | Usted asume con eficiencia las tareas asignadas | | | | |
| 16 | La empresa cumple con los plazos previstos | | | | |
| 17 | Usted se siente responsable de los éxitos y fracasos de su área de Trabajo | | | | |
| 18 | La empresa le facilita los equipos necesarios para realizar su trabajo | | | | |
| 19 | La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional | | | | |
| 20 | La empresa le permite emitir sugerencias y apreciaciones para mejorar el trabajo | | | | |
| 21 | Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo | | | | |

Cuestionario 02
Ficha de valoración de desempeño laboral

Presentación:

El presente instrumento se utilizará para calificar el nivel de desempeño de los trabajadores en la empresa Los Falconi.

Instrucciones:

3. Lea detenidamente cada ítem.
4. De acuerdo a lo percibido por usted, en relación al nivel de desempeño de los trabajadores, Marque con un aspa (X) la valoración apreciativa que considere pertinente.

| N° | Ítems | Aplicación | | | |
|----|--|------------|------|---------|------------|
| | | Muy bien | Bien | regular | Deficiente |
| | HABILIDADES PROFESIONALES Y TÉCNICO PROCEDIMENTALES | | | | |
| 01 | Desempeña correctamente su trabajo | | | | |
| 02 | Distribuye adecuadamente las tareas asignadas | | | | |
| 03 | Prevé y jerarquiza las actividades y tareas necesarias | | | | |
| 04 | Concretiza y cumple tareas encomendados según el tiempo | | | | |
| 05 | Tiene buena actitud al realizar los trabajos asignados | | | | |
| 06 | Soluciona los problemas que se puedan ejecutar en su área de trabajo | | | | |
| 07 | Tiene iniciativa para resolver problemas | | | | |
| 08 | Pone en práctica los conocimientos, habilidades y destrezas para mejorar su desempeño. | | | | |
| 09 | Se capacita sobre temas relacionados con sus funciones de trabajo | | | | |
| 10 | Propone, desarrolla y mejora los procedimientos de trabajo | | | | |
| 11 | Atiende y resuelve en forma apropiada y oportuna, según su puesto | | | | |
| 12 | Asume las causas y consecuencias de su toma de decisiones, según el grado de responsabilidad | | | | |
| | NIVEL DE HABILIDADES SOCIALES | | | | |
| 13 | Cumple con las tareas que la empresa le asigna | | | | |
| 14 | respetar las normas y horarios | | | | |
| 15 | Realiza las funciones y deberes propios del cargo | | | | |
| 16 | Entrega los trabajos a tiempo, teniendo en cuenta las prioridades | | | | |
| 17 | Muestra una adecuada organización en su área de trabajo | | | | |
| 18 | Conduce con autoridad técnica y actitud democrática el progreso de los trabajos asignados | | | | |
| 19 | Propicia la integración de su grupo de trabajo | | | | |

| | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|
| 20 | Su comportamiento y actitudes demuestra sentido de liderazgo en la empresa | | | | |
| 21 | Se comunica adecuadamente con sus compañeros | | | | |
| 22 | Mantiene la calma y respeto al manifestar sus opiniones | | | | |
| 23 | Da a conocer a la persona jefa inmediata los obstáculos, en el área de trabajo | | | | |
| 24 | Muestra atención y concentración (escucha) en el intercambio de comunicación con las personas | | | | |
| 25 | Logra aceptar las ideas, de las personas, a pesar de que no sean semejantes a las suyas | | | | |
| 26 | Establece y mantiene canales de comunicación con sus superiores y compañeros | | | | |
| 27 | Genera un ambiente laboral de cordialidad y respeto | | | | |
| 28 | Se preocupa porque las personas con las que mantiene relaciones de trabajo se sientan bien | | | | |
| 29 | Respeto el comportamiento de las personas con las que mantiene relaciones de trabajo | | | | |
| 30 | Establece relaciones cordiales y respetuosas con las personas con las que trabaja. | | | | |

ANEXO 03
PROPUESTA DE PLAN ESTRATÉGICO

PROPUESTA DE PLAN ESTRATÉGICO
“MEJORANDO EL DESEMPEÑO LABORAL”
EMPRESA AGRICOLA “LOS FALCONI”

MISIÓN

Ser una empresa líder en la producción y comercialización de frutas tropicales, con el fin de satisfacer las necesidades de los diferentes mercados que demandan este tipo de frutas, brindándole a sus clientes productos de excelente calidad partiendo de la aplicación de Buenas Prácticas Agrícolas y el cuidado del medio ambiente; buscando siempre la sostenibilidad y rentabilidad en sus operaciones y que contribuyan al desarrollo de la Empresa, Empleados, Proveedores y Accionistas, mediante una buena gestión gerencial, agronómica y comercial.

VISIÓN

Ser en el año 2020 una compañía altamente Agro-exportadora, con productos certificados en diferentes normas a nivel Nacional e Internacional, bajo un modelo Agro-empresarial que genere un alto balance social, económico y ambiental, en búsqueda de la satisfacción de sus accionistas mediante el adecuado retorno de su inversión.

VALORES CORPORATIVOS

- Integridad en su gente.
- Respeto por el ser humano.
- Trabajo en equipo con disciplina.
- El mejoramiento continuo en todos nuestros procesos.
- Transparencia, basada en actuación con responsabilidad, honestidad y compromiso.
- Responsabilidad social y sostenible.
- Protección del medio ambiente.
- Compromiso con la calidad de nuestros productos.
- Orientación por el logro en cada uno de sus empleados.
- Alto desempeño en búsqueda del crecimiento, sostenibilidad y rentabilidad.

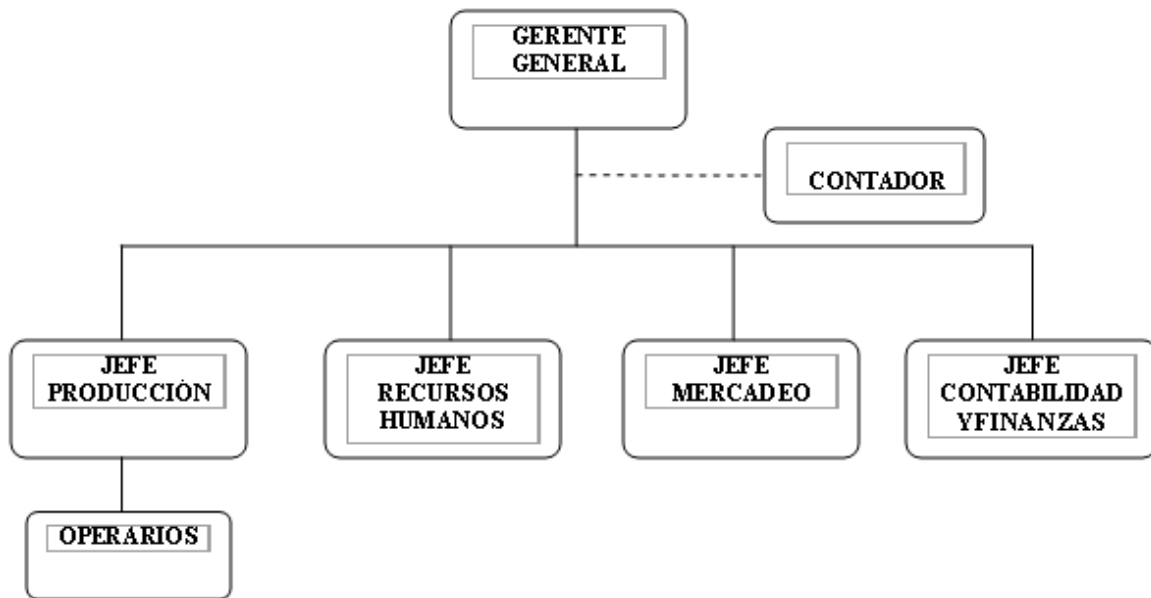
POLITICA DE CALIDAD

Nuestra política de calidad se manifiesta mediante nuestro firme compromiso con los Clientes de satisfacer plenamente sus requerimientos y expectativas, para ello garantizamos impulsar una cultura de calidad basada en los principios de honestidad, liderazgo y desarrollo del recurso humano, solidaridad, compromiso de mejora y seguridad en nuestras operaciones.

Los esquemas de producción en la empresa Los Falconi tienen el compromiso de ser un referente para la industria frutícola nacional e internacional, que busca ser reconocida por un alto estándar de calidad de sus procesos, seguridad laboral, inocuidad en sus productos y respeto por el medio ambiente. La búsqueda de la mejora continua en los procesos y en una producción más limpia es nuestra clave para ser competitivos a través del tiempo

El talento humano es nuestro principal patrimonio. Por ello buscamos crear un buen clima laboral, que les ofrezca oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional a los empleados.

ORGANIGRAMA



Fuente : Modelo aplicado en la empresa

ESTRATEGIAS PLANTEADAS.

1.- INVOLUCRAR AL EMPLEADO

Objetivo: Disminuir la disconformidad en el trabajo en relación a los cambios que se ejecuta en la empresa

Estrategia a Utilizarse:

Empowerment

El empowerment es una estratégica de empoderamiento, donde el objetivo principal es delegar poder y autoridad, esta herramienta otorga a los trabajadores la facultad de decisión y responsabilidad para llevar a cabo sus labores cotidianas, haciendo el trabajo más comprometido por parte de ellos hacia la organización.

El empoderamiento ayuda a que los trabajadores desarrollen sus habilidades de liderazgo obteniendo un mayor rendimiento en lo personal y profesional, hace que sea dueño de su propio trabajo y responsable de sus acciones, quitando el modelo jerárquico de imponer ordenes que se da en la organización del nivel más alto hacia el más bajo e impulsa estratégicamente el trabajo en equipo.

Estrategia a utilizarse:

Mesa de Trabajo: Donde se involucre y se dé a conocer acciones de cambios dentro de la empresa, se descubrirá que existen una variedad de temas en las que se necesita de la opinión de ellos.

Esto permitirá, fortalecer el compromiso de los trabajadores, obtener una lluvia de ideas y así analizarlas cada una con el fin de seleccionar la más coherente y acertada.

Existe de esta manera una mayor probabilidad de que los empleados acepten ciertas decisiones en las que ellos han formado parte, reforzando así las decisiones y evitando el des conformismo de los colaboradores que no han tenido ninguna clase de participación.

Para que esta estrategia tenga éxito se debe tener en cuenta que la lluvia de ideas por parte de los trabajadores deben ser respetadas y acatadas por parte de los responsables para que al momento de aplicarlas ellos sientan que son escuchados y son pieza importante en la organización ya que trabajaran bajo sus propias ideas y no con las que usualmente trabajan que son las que imponen los jefes.

2.- MEJORAR COMUNICACIÓN ENTRE JEFE Y SUBORDINADO

Objetivo: Mejorar el trato de los jefe hacia el colaborador, se debe considerar primordialmente que es el jefe o encargado del personal, el que informa o comunica ciertas decisiones a los trabajadores, asimismo los escucha, por este motivo se deberá considerar que la persona encargada de ocupar este cargo debe tener trato amable y empatía social, lo que permitirá la comunicación asertiva con los colaboradores.

Estrategia a utilizarse:

Talleres Comunicación Eficaz

El comportamiento del superior es un factor determinante en la satisfacción del empleado, ya que esta incrementará, la timidez o la confianza del colaborador.

La comunicación comprensiva y amigable, permite que el colaborador ofrezca mejor sus conocimientos, tiempo y compromiso.

Brindar confianza a los colaboradores, permite quebrar la timidez, evitando así que se sientan cohibidos, al realizar cualquier tipo de consulta o dar sugerencias o comentarios.

Los jefes deben reconocer, que el capital humano es sumamente importante en la empresa, el nivel de confianza, crea un engrane fundamental dentro del movimiento y crecimiento empresarial convirtiéndolo en más dinámico.

La comunicación entre jefe y subordinado debe ser clara, honesta y sencilla para que las coordinaciones entre ellos no puedan tener mal entendidos ni errores, ya que eso es perjudicial para la organización causando pérdida de tiempo.

3.- ORGANIGRAMA ROTATIVO

Objetivo: Disminuir el porcentaje de empleados que se sientan insatisfechos en el área que laboran ya largos años, por la relación que mantienen con sus compañeros.

Estrategia a utilizarse:

Rotar al Personal

Se debe considerar que debe existir una rotación en los puestos de trabajo que no requieren mayor responsabilidad como por ejemplo: (Secretarios, Encargados de Almacén, Seguridad, Choferes, oficinistas, entre otros).

La rotación de los colaboradores permite oxigenar ciertas áreas que se han convertido en rutinas marcadas, lo cual no motiva al personal a aprender nuevas funciones, llevándolos al desgano y la baja motivación por el servicio y compromiso.

Se debe utilizar por tanto los paradigmas de las nuevas y variadas estrategias donde existen las jerarquías, los pensamientos e ideales se ven perdidos, el maltrato y la comunicación agresiva fluye colocando el ambiente de trabajo en hostil y aburrido.

Esto hará que se incremente la motivación del personal por explorar un área diferente, y mejorará la relación en su lugar de trabajo.

4.- EVALUAR A LA EMPRESA

Objetivo: Evaluar la opinión de los trabajadores, relación a todos los implicados que laboran en la empresa de manera que puedan verificar sus debilidades y analizarlas con madurez efectuando un cambio sustancial.

Estrategia a utilizarse:

Sistema de Evaluación 360°

Realizar una charla de sensibilización a las áreas , explicando la fortaleza de aplicar una evaluación 360° , con el objetivo de medir indicadores que permitan mejorar el compromiso de los trabajadores y así tomar decisiones que permitan fortalecer las debilidades presentadas de manera cooperativa.

Dentro de la evaluación los indicadores evaluar serán (Trato al personal, comunicación asertiva, Desempeño de las actividades desarrolladas, Manejo de situaciones, Ergonomía de la empresa).

Esta evaluación permitirá descubrir los problemas que la organización tiene y que perjudican en su proceso de producción y problemas que pasan en las áreas, esta evaluación no significa que se va despedir al personal, al contrario es para saber que falencias tienen algunas áreas o las áreas y ayudarlas en su mejoramiento, con esto se podrá plantear soluciones para revertir la situación, como capacitaciones al personal, compra de equipos, compra de software, ampliación, disminución o fusión de áreas, ascensos, etc.

5.- RECONOCER EL TRABAJO DE LOS COLABORADORES

Objetivo: Motivar al personal para que se sienta importante dentro de la empresa, al realizar esto hacia el trabajador se sentirá satisfecho por lo que ha logrado y mostrara más compromiso en el trabajo.

Estrategia a utilizarse:**Trabajador del mes y Trabajador del año**

Reconocer el trabajo de los colaboradores es algo que no todas las empresas la realizan y sin embargo es una estrategia muy buena y no requiere mucho gasto para realizarla, solo se debe reconocer el buen desempeño mostrado por un colaborador durante un mes, mostrando una foto de él en el periódico mural de la empresa, un lugar donde sea visible y pueda ser apreciado por los demás trabajadores; esto no solo motivará al personal reconocido sino también a los demás trabajadores para que puedan ser reconocidos en el mes siguiente.

Para realizar el reconocimiento al trabajador del año se premiará al que ha ganado este reconociendo más veces en todo el año, esto se realizará en una reunión para donde estén todos los trabajadores para que se sienta importante, acompañado de esto se le brindará una bonificación económica para motivar aún más al trabajador.

Esta estrategia hará que exista una competencia entre ellos por ser el mejor cada mes, siendo más productivos y beneficiando a la organización, este reconocimiento profesional puede ser más significativo que un reconocimiento económico.

6.- FORMACIÓN PROFESIONAL

Objetivo: Contribuir con el desarrollo profesional de los trabajadores para que se sientan motivados e importantes y aporten con sus nuevos conocimientos al desarrollo de la empresa.

Estrategia a utilizarse:**Curso de Formación Profesional**

Esta estrategia consiste en formar y mejorar las capacidades y habilidades de los trabajadores mediante cursos en su especialidad de acuerdo al área en el que laboran, esta formación se hará dentro de la empresa o fuera de ella, lo importante es que esto será beneficioso tanto para la empresa como para el trabajador, ya que se sentirá orgulloso por los logros obtenidos, mejorando su autoestima, su satisfacción laboral y esto le permitirá una promoción dentro de la empresa.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

| OBJETIVO | ESTRATEGIA | TEMPORIZACIÓN APLICACIÓN | | | | | | | | | | | | RESPONSABLE | |
|---|---|--------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------|--------------------------|
| | | MESES | | | | | | | | | | | | | |
| | | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | | |
| Involucrar al empleado | Talleres cortos de capacitación Empowerment | x | | | | | | | | | | | | | ÀREA DE RR.HH |
| | Mesa de trabajo | | x | | | | | | | | | | | | ÀREA DE RR.HH |
| Mejorar comunicación entre jefe y subordinado | Talleres comunicación eficaz | | x | | | | | | | | | | | | ÀREA RR.HH |
| Organigrama rotativo | Rotar al personal | | | x | x | x | x | x | | | | | | | GERENCIA GENERAL Y RR.HH |

