



**UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN FRUTÍCOLA OLMUÉ SPA,
CHILLÁN.**

Memoria para optar al Título de Contador Público y Auditor

Alumna

FUENTES SÁNCHEZ RODE REBECA

Profesor Guía

Medina Giacomozzi Alex Iván

Chillán, 2017

*A mi familia, por su amor, confianza
y apoyo incondicional.*

AGRADECIMIENTOS

Gracias también a Dios por ayudarme en la constancia y sabiduría para poder culminar esta etapa, también a mis Padres que han sido los pilares fundamentales para que yo pudiese estar aquí, además por brindarme su comprensión, paciencia, apoyo, valores, perseverancia y amor constante.

Asimismo agradecer, a mi profesor guía de tesis, Sr. Alex Medina Giacomozzi, por su compromiso contínuo y apoyo desde el comienzo de este proyecto de titulación, además por su disposición para ayudar continuamente y sobre todo por sus comentarios y conocimientos en los momentos de incertidumbre.

Finalmente no puedo olvidar, de agradecer a todos los integrantes de la Empresa Frutícola Olmué SpA., Chillán, quienes también fueron partícipes de este proceso, brindando de diferentes formas su cooperación. Además agradecer de manera especial al Sr. Patricio Lagos Cisterna, por brindarme su ayuda y gestión para desarrollar este estudio en dicha empresa, de igual manera dar las gracias a las encargadas del área de recursos humanos (Sra. Emily Rosson y Sra. Jeanneth Venegas) que sin duda facilitaron la aplicación de encuestas y por supuesto a todos los colaboradores de la compañía, ya que sin su ayuda no hubiese podido terminar esta investigación.

RESUMEN

El estudio tiene como propósito determinar el nivel de satisfacción laboral de la empresa. El tamaño muestral de esta investigación corresponde a 113 trabajadores de Frutícola Olmué SpA., Chillán.

El instrumento de medición aplicado para cuantificar la satisfacción laboral está compuesta de 24 ítems dividido en ocho factores: ambiente e interacción con los compañeros, habilidades intelectuales y físicas del trabajador, valor que genera al trabajador su labor, comunicación y coordinación, condiciones ambientales, infraestructura y recursos, motivación, información entregada al trabajador y la participación del trabajador en decisiones de la empresa.

Finalmente, se establece que existe un grado medianamente alto de satisfacción laboral en la empresa, la que corresponde a 76%. Este resultado permite a la empresa conocer la expectativa y percepción que tienen los empleados respecto a la satisfacción a fin de que los aspectos que se encuentren débiles puedan ser mejorados.

ABSTRACT

The objective of the study is to determine the job satisfaction level of the company. The sample model of this research corresponds to 113 workers of Frutícola Olmué SpA., Chillán. The measuring instrument applied to quantify the job satisfaction is composed of 24 items divided into eight factors: environment and interaction with colleagues, intellectual and physical skills of the worker, value that the job generates to the worker, communication and coordination, environmental conditions, facilities and resources, motivation, information delivered to the worker and worker participation in company decisions.

Finally, it is established that there is a fairly high degree of job satisfaction in the company, which corresponds to 76%. This result allows the company to know the expectation and perception that employees have concerning to the satisfaction in order that the aspects that are weak can be improved.

Contenido

AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	4
ABSTRACT.....	4
1. PROBLEMA A INVESTIGAR	8
1.1 Enunciado del problema.....	8
1.2 Formulación del problema	9
1.3 Objetivo general	10
1.4 Objetivos Específicos	10
2. REVISIÓN DE LITERATURA.....	11
2.1 Marco Conceptual	11
2.1.1 Principales definiciones de Satisfacción Laboral	11
2.1.2 Causas de la Insatisfacción Laboral	13
2.1.3 Consecuencias de la Insatisfacción Laboral.....	13
2.2 Relación entre Satisfacción laboral y Motivación.....	14
2.2.1 Principales teorías o modelos sobre la Motivación y Satisfacción Laboral	15
2.2.1.1 Teoría de los dos factores, de Herzberg.....	16
2.2.1.2 Jerarquía de las necesidades de Maslow	17
2.2.1.3 Teoría motivacional de la expectativa.....	19
2.3 Evidencia Empírica	20
2.3.1 Estudio del nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán	20
2.3.2 Estudio de la satisfacción en el trabajo de académicos en una universidad pública y estatal.....	21
2.3.3 Estudio del nivel de satisfacción laboral en París-Cencosud, Chillán	22
2.3.4 Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración.	23
2.3.5 Estudio de tendencias de la consultora de rrhh, Randstad.....	24
3. PERFIL DE LA EMPRESA	26
4. METODOLOGÍA	28

4.1 Tipo y diseño de investigación	28
4.2 Delimitación	28
4.3 Población y muestra	28
4.4 Fuente	29
4.5 Encuesta.....	30
4.5.1 Validación de encuesta.....	33
5. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	34
5.1 Caracterización de los trabajadores de la empresa Frutícola Olmué, SpA., Chillán.	34
5.1.1 Según características generales	34
5.2 Factores significativos que inciden en la Satisfacción Laboral.....	41
5.2.1 Presentación de resultados para factor n° 1: Aspectos relacionados con el puesto de trabajo	55
5.2.2 Presentación de resultados para factor n°2: Capacidades del empleado para desenvolverse en su trabajo.....	57
5.2.3 Presentación de resultados para factor n°3: Ambiente e interacción con los compañeros de trabajo	59
5.2.4 Presentación de resultados para factor n° 4: Comunicación y coordinación en el desarrollo del trabajo	61
5.2.5 Presentación de resultados para factor n° 5: Aspectos relacionados con mejoras generadas por los trabajadores.....	63
5.2.6 Presentación de resultados para factor n° 6: Información entregada al trabajador.....	65
5.2.7 Presentación de resultados para factor n° 7: Motivación	68
5.2.8 Presentación de resultados para factor n° 8: Condiciones ambientales, infraestructura y recursos.	70
6. ANÁLISIS GENERAL	73
6.1 Aspectos relacionados con el puesto	73
6.2 Capacidades del empleado para desenvolverse en su trabajo.	74
6.3 Ambiente e interacción con los compañeros de trabajo.	74
6.4 Comunicación y coordinación en el desarrollo del trabajo.	75

6.5 Aspectos relacionados con mejoras generadas por los trabajadores.	75
6.6 Información entregada al trabajador.....	76
6.7 Motivación.....	76
6.8 Condiciones ambientales, infraestructura y recursos.	77
7. CONCLUSIÓN	80
8. SUGERENCIAS	83
9. REFERENCIAS.....	85
10. ANEXOS.....	87

1. PROBLEMA A INVESTIGAR

Primeramente éste estudio refleja la existencia de una incertidumbre con respecto al tema de la investigación, que requiere ser estudiada para esclarecerla, mejorarla, hacer propuestas y resolverla.

Esta sección comienza explicando los argumentos por los que hay que efectuar el estudio. Se desarrolla el problema a investigar mediante el enunciado, formulación del problema y finalmente aquellos objetivos generales y específicos que se requieren lograr.

1.1 Enunciado del problema

En la actualidad no hace falta demostrar que la satisfacción laboral es considerada un factor importante en las organizaciones exitosas, puesto que son calificados como un elemento clave para el buen desempeño empresarial. Muchas organizaciones no han sido suficientemente competentes en ejercer una gestión adecuada con respecto al capital humano, en el cual consideran mucho más relevante elementos básicos y condiciones mínimas para entregar a sus empleados.

La satisfacción laboral podría definirse como la conducta del empleado frente a su área de trabajo, dicha conducta está basada en creencias y valores que el trabajador desarrolla en su entorno laboral. El empleado al generar aspectos desfavorables como la insatisfacción en su trabajo, resulta un tema preocupante para gran parte de los directivos y administradores.

El talento humano es fundamental en cualquier organización, es por esto que ocupa un área significativa dentro de las estrategias que las empresas establecen, la cual se refiere al conjunto de políticas, prácticas y decisiones que se deben ejercer en el área de la gestión de las personas, con el objetivo de que puedan alinear sus conductas con la estrategia corporativa y asegurar la máxima contribución del éxito en los procesos que se pongan en marcha dentro de una organización.

Existen organizaciones que se ven enfrentadas a diversas problemáticas de acuerdo con el desempeño, puesto que descuidan aspectos motivacionales que son considerados factores de vital importancia para el logro de la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos en cualquier organización.

Dado esto, la investigación realizada permite analizar concretamente como los trabajadores perciben las condiciones de empleo ofrecidas por la empresa Frutícola Olmué Chillán, analizando los factores que inciden en el grado de satisfacción laboral.

La relevancia de estudiar la satisfacción laboral está asociada al desarrollo y dignidad de los trabajadores como personas, porque es un componente de la calidad de vida, ya que un trabajador satisfecho tiende a presentar un comportamiento más pro- organizacional que uno menos satisfecho. (Aguilar, N., Magaña, D. y Surdez, E. 2013, citado de Kalleberg, 1977).

Es importante que el personal laboral perciba que realmente se preocupan por ellos. Es probable que se comprometan mucho más con los objetivos de la empresa y aumenten su productividad. Cabe destacar que el factor humano es uno de los recursos más valiosos que puede tener una organización, en el que puede desarrollar aptitudes necesarias para generar ventajas competitivas, y para que esto sea posible es necesario abordar la satisfacción en los trabajadores.

Para la empresa Frutícola Olmué es importante contar con un estudio que refleje en qué condiciones se encuentran sus trabajadores respecto a la satisfacción laboral, a fin de que tengan conocimiento de aquello en que puedan estar fallando y así mejorar los aspectos que se encuentren débiles, y por tanto de éste modo potenciar el rendimiento de los trabajadores. Además sería de gran beneficio, puesto que una empresa que mantiene a sus empleados satisfechos destaca considerablemente dentro del ámbito empresarial, permitiendo que las actividades y procesos se desarrollen de manera óptima y por supuesto facilitando un crecimiento en la organización.

Finalmente, es de gran relevancia determinar el objetivo propuesto, ya que no solo beneficia a un sujeto en sí, sino que tiene mucha influencia en la productividad económica de la organización.

1.2 Formulación del problema

- ¿Qué factores significativos influyen en la satisfacción laboral de Frutícola Olmué SpA, Chillán?
- ¿Es favorable el clima laboral y la satisfacción laboral en la empresa?

1.3 Objetivo general

Analizar los factores que inciden en el grado de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Frutícola Olmué SpA., Chillán.

1.4 Objetivos Específicos

- 1.- Caracterizar a los trabajadores de la empresa según: sexo, edad, estado civil, condición laboral, departamento en el que ejerce sus funciones y antigüedad laboral.
- 2.- Identificar los factores que inciden en la satisfacción laboral en la Empresa.
- 3.- Analizar los factores determinantes de la satisfacción laboral, de acuerdo a la caracterización de los trabajadores.

2. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Marco Conceptual

El primer lugar el Marco conceptual se encuentra dividido en 4 secciones: Las Principales definiciones de Satisfacción Laboral, las Causas y Consecuencias de la Insatisfacción Laboral.

2.1.1 Principales definiciones de Satisfacción Laboral

Con el fin de determinar y conceptualizar la satisfacción laboral, se abordarán diversos planteamientos de especialistas que han investigado el tema, donde utilizan indistintamente ciertos términos, tales como, la actitud del empleado, moral en el trabajo, la satisfacción. En cambio, en otros casos a pesar de que utilicen los mismos conceptos, estos autores definen de tal manera que resulta totalmente distinta, es decir discrepan radicalmente las definiciones anteriormente mencionadas.

Pese a la larga trayectoria existente sobre la psicología de las organizaciones, el significado de “Satisfacción laboral” ha sido definido de diversas maneras por autores que han estudiado sobre este tema. Primeramente existen una serie de conceptos que se refieren a la satisfacción en el trabajo como estado emocional y/o sentimientos. A continuación se abarcarán las siguientes definiciones:

Según Newstrom (1991) éste señala que la satisfacción laboral está dada por una combinación de emociones y sentimientos que pueden ser tanto positivos como negativos, del empleado hacia su trabajo.

Locke (1969) expone que este concepto es una condicional emocional favorable o placentera, que resulta de parecer subjetivo de las experiencias laborales del individuo.

Smith, Kendall y Hulin (1969) explican que la satisfacción en el trabajo, corresponde a aquellos sentimientos o respuestas afectivas referidas, en este caso, a etapas específicas de la situación laboral.

Según lo anterior, se considera que la definición del autor Locke es la propuesta más apropiada a la “Satisfacción Laboral”, ya que señala que esta corresponde a un constructo general que incorpora aspectos específicos de ésta, tales como el trabajo en sí, el equipo de trabajo, salario, incentivos, las condiciones físicas del empleo, etc. Considerando un concepto integral de la Satisfacción laboral.

Seguidamente, se consideran un grupo de autores que dicen que la satisfacción laboral va más allá de las emociones. Estos relatores entienden la satisfacción laboral como una conducta generalizada de los trabajadores en su desempeño laboral.

Porter (1962) plantea que la satisfacción laboral es la distinción existente entre la gratificación recibida como adecuada por parte del empleado y la recompensa efectivamente percibida.

Para Muñoz Adánez, la satisfacción laboral es definida de la siguiente manera:

“El sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”. Muñoz (1990)

No obstante, otro autor expone que este concepto corresponde a la conducta de los empleados hacia elementos específicos del trabajo, así como la compañía, los colegas y otros objetos psicológicos con respecto al ámbito laboral. Beer (1964)

Y por último y no por eso menos importante, Harpaz (1983) explica que los individuos que trabajan habitualmente desarrollan una combinación de conductas que puede reflejar la satisfacción en el trabajo.

Existen muchos casos en que los empleados se ven frustrados con respecto a sus anhelos profesionales. Para diversos individuos el trabajo significa un sentido a sus vidas, lo cual incrementa su autoestima, sienten que son útiles en su ocupación y encuentran un reconocimiento en el ámbito social.

En determinados casos, se considera una fuente de satisfacciones donde los individuos encuentran resueltas sus expectativas o anhelos de triunfar, y a través de esto consiguen emancipación en el ámbito económico.

En cambio, también existen ocasiones donde es una fuente constante de insatisfacciones, en el que los empleados ven frustradas sus oportunidades de crecimiento profesional, enfrentándose a horarios incompatibles con la vida familiar, un trato desfavorable por parte del equipo de trabajo. En otras palabras, un conjunto de rasgos que hace que una persona experimente insatisfacción laboralmente.

“Una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él”. (Robbins & Coulter, 2010, pág. 181)

2.1.2 Causas de la Insatisfacción Laboral

Hay un conjunto de factores que influyen desfavorablemente a los empleados y que pueden llegar a generar una gran insatisfacción y voluntad de renunciar o buscar otro trabajo. Unas de las causas que genera insatisfacción en el trabajo son las que se detallarán a continuación:

- Mala convivencia con el equipo de trabajo o jefes: En algunos casos, la mala afinidad con los colegas puede ser causada por envidia profesional, por actitudes competitivas por parte de ciertos compañeros. En cambio con respecto al jefe existe la posibilidad que no lo consideren como un buen líder y/o que estos tengan una actitud prepotente y desconsiderada con sus trabajadores, lo cual conlleva que los empleados les falte motivación para ser más productivos en la organización.
- Clima laboral: Un entorno de trabajo negativo, influye desfavorablemente en la productividad de los trabajadores y en la utilidad de la organización.
- Condiciones de trabajo: Es posible que el ambiente físico no sea el apropiado para que el trabajador ejerzan sus funciones, lo cual puede afectar en el rendimiento y motivación de este.
- Sueldo y Contrato de trabajo: Es necesario tener en consideración que el salario no solo satisface carencias económicas, sino que estabilidad, autoestima, gratitud, etc.
- Valoración y reconocimiento: La falta de estos puede producir frustración, y más si se tratan de individuos con iniciativa y autonomía que probablemente no busquen un ascenso ni un sueldo mejor, sino un reconocimiento de sus superiores.
- Comunicación: Esta se refiere cuando no existe una buena comunicación con el equipo de trabajo. La comunicación resulta imprescindible para un óptimo desarrollo empresarial, que otorgue facilitar a los empleados toda la información necesaria para un buen desempeño laboral y crear con esto un entorno de trabajo apropiado.

2.1.3 Consecuencias de la Insatisfacción Laboral

El área de Recursos humanos tiene consecuencias muy fundamentales en una empresa, puesto que la vinculación de satisfacción laboral, con otros factores puede

perjudicar el desarrollo de la organización. Cabe destacar, que la insatisfacción o satisfacción laboral es primeramente individual, pero que al mismo tiempo tiene una gran influencia grupal.

Debido a este tema, se han generado diversos estudios e investigaciones, que demuestran consecuencias importantes con respecto a la insatisfacción laboral, tales como las siguientes:

- Los empleados insatisfechos procuran ausentarse al trabajo con más frecuencia.
- Los trabajadores incurren en retrasos
- Induce a comportamientos organizativos inadecuados.
- Se ve perjudicado el rendimiento de los empleados y productividad de la organización.
- Desmotivación o falta de interés en el ámbito laboral.

Según Medina, Gallegos y Lara (2008) plantean que, cuando un empleado se encuentre desmotivado y/o insatisfecho laboralmente, será menos eficiente y eficaz, por lo tanto es posible que perjudique a la empresa en el logro de sus objetivos, afectando considerablemente en los resultados de la compañía, lo cual finalmente no generará un aporte en el valor económico de la organización.

La satisfacción en el trabajo está íntegramente vinculada con la productividad, es decir depende como el individuo se sienta en la empresa influirá en lo que hace. Es por esto, que es fundamental que exista un ambiente laboral adecuado, que la relación con el líder y el resto del equipo de trabajo sea positivo, que se refleje la posibilidad de prosperar y que se reconozcan los logros profesionales de cada trabajador.

2.2 Relación entre Satisfacción laboral y Motivación.

La motivación en términos generales podría definirse como el anhelo que tiene un individuo de satisfacer ciertas necesidades. Trayendo consigo consecuencias psicológicas positivas para nuestra vida, por ejemplo: sentirnos más competentes, se incrementa el autoestima, y la autorrealización.

A continuación se exponen algunos conceptos de ciertos autores con respecto a la motivación relacionada al ámbito laboral:

Para Robbins (2010), la motivación se refiere a la voluntad de realizar algo con esfuerzo para alcanzar los objetivos organizacionales, condicionada por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual.

Según Chiavenato (2000), conceptualiza la motivación como la actitud del empleado frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el desarrolla.

“La motivación como fuerza impulsora es un elemento de importancia en cualquier ámbito de la actividad humana, pero es el trabajo en la cual logra la mayor preponderancia; al ser la actividad laboral que desempeñemos la labor que ocupa la mayor parte de nuestras vidas, es necesario que estemos motivados por ella de modo tal que no se convierta en una actividad alineada y opresora”. Ardouin, Bustos, Gayó y Jarpa (2000)

La motivación de los empleados, es una actitud directamente relacionada con su satisfacción. Esta resulta ser fundamental para las organizaciones y constituyen una fuente principal para generar ventajas competitivas, asegurando un buen desarrollo empresarial. Una de las responsabilidades de los administradores de recursos humanos es proveer la motivación a sus trabajadores, puesto que es uno de los elementos fundamentales para obtener un buen logro de los objetivos de la empresa, generando con esto también un grato ambiente laboral e incremento en la confianza.

2.2.1 Principales teorías o modelos sobre la Motivación y Satisfacción Laboral.

En este ítem se abordarán una serie de teorías que anteceden o resultan como base del tema principal como lo es la “Satisfacción laboral”.

Actualmente existen diversas teorías con respecto al tema pero, se agruparán aquellas que se consideran que pueden motivar a un individuo, siendo las más influyentes las cuales corresponden a: La jerarquía de las necesidades de Maslow y la teoría de los dos factores de Herzberg.

2.2.1.1 Teoría de los dos factores, de Herzberg

A mediados del año 1950, Frederick Herzberg elaboró una teoría que proponía que existían dos factores en la satisfacción laboral (la motivación y la higiene). Para llegar a esto realizó diversas entrevistas dirigidas a trabajadores, a fin de investigar qué era lo que los mantenía satisfechos o insatisfechos en el ámbito laboral.

Dado esto surge esta propuesta de este Herzberg. Según (Chiavenato, 2000) señala que el autor basa su teoría en el entorno externo y en el empleo del ser humano. La motivación de los individuos depende de dos factores, que se analizarán a continuación:

- **Factores higiénicos:** Se refiere a aquellas cualidades que rodean a una persona cuando ejerce su función en el trabajo, incluye aquellas condiciones físicas y ambientales, el salario, el entorno de las relaciones entre las directivas y el equipo de trabajo, etc. En otras palabras corresponden a la perspectiva ambiental y componen los elementos que las organizaciones han empleado para obtener la motivación de sus trabajadores. Cuando los factores anteriormente mencionados, se encuentran cubiertos y son óptimo, es posible evitar de cierta forma la insatisfacción. Ejemplo de estos factores extrínsecos que intervienen serían tales como: las condiciones y comodidades, las relaciones con el equipo de trabajo, etc.
- **Factores motivacionales:** Corresponde a aquellos factores intrínsecos, que permiten que el ser humano se desarrolle de manera óptima en el trabajo, lo cual produce una satisfacción duradera y un incremento en la productiva. Claramente esto afecta favorablemente a una organización, ya que como se ha recalado anteriormente cuando los trabajadores se encuentran satisfechos, pueden ser más productivos y desarrollar sus funciones de mejor manera.

El concepto de motivación contiene sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional, corresponden a un gran desafío y son fundamentales en el área de trabajo.

Cuando estos factores se encuentran óptimos, aumenta la satisfacción de modo sustancial. Ejemplos de ellos, serían el reconocimiento y valoración de su trabajo, ascensos, etc.

Finalmente esta teoría plantea que la satisfacción sólo será el producto de los factores intrínsecos mientras que la insatisfacción estaría determinadas por los factores extrínsecos, desfavorable del individuo.

2.2.1.2 Jerarquía de las necesidades de Maslow¹

(Chiavenato, 2000) Expone que ésta teoría se basa en el principio de que los motivos del comportamiento de las personas recaen en el mismo individuo. Según este autor las necesidades humanas se encuentran organizadas en una pirámide, esto dependiendo de la relevancia e influencia que tengan en el comportamiento humano.

En la parte inferior de la pirámide se puede identificar que se encuentran las necesidades elementales (llamadas necesidades primarias), en cuanto a la parte superior (necesidades secundarias). Tal cual como se puede reflejar en la imagen 1.



Imagen 1. Jerarquía de las necesidades humanas, según Maslow. Chiavenato (2000)

1. **Necesidades fisiológicas:** Son aquellas que se encuentran en la parte inferior correspondientes a las necesidades naturales, como la alimentación, el descanso, abrigo, deseo sexual. En la vida existe una búsqueda incesante de satisfacer las necesidades primarias, estas están vinculadas con la subsistencia y existencia del ser humano.

¹ Abraham H. Maslow, “A theory of Human Motivation”, en Psychological Review, pag. 270-396, 1943.

2. **Necesidades de seguridad:** Corresponde al segundo nivel de las necesidades de cualquier individuo. Lleva al ser humano a protegerse de cualquier peligro real o imaginario que se presente. Estas surgen cuando las necesidades del primer nivel se encuentran parcialmente satisfechas. Este nivel tiene es fundamental, puesto que en el ámbito empresarial, las personas dependen de esta y las decisiones pueden provocar incertidumbre o inseguridad en las personas en cuanto a su continuidad en el trabajo.
3. **Necesidades sociales:** Son aquellas equivalentes al tercer nivel de la pirámide, siendo las necesidades de participación, aceptación por parte del equipo de trabajo, amistad y amor. Estas nacen cuando los niveles anteriores se encuentran relativamente satisfechas. Al no encontrarse cubiertas estas necesidades en el ser humano es posible que provoque insatisfacción en variados ámbitos de la vida, las personas se vuelven reacias generando una desaprobación social.
4. **Necesidades de autoestima:** Corresponde al cuarto nivel de la jerarquía de las necesidades, las cuales están vinculadas con la forma como se ve y se evalúa la persona. En este ítem se busca la necesidad de aprobación y reconocimiento en el ámbito social (prestigio, reputación, valoración y consideración). Lo cual al tener estas necesidades cubiertas generara un sentimiento de mayor confianza, fuerza, capacidad de ejercer las actividades diarias de mejor manera. En cambio, la insatisfacción de estas puede ocasionar frustración, sentimiento de inferioridad frente a los demás, debilidad.
5. **Necesidades de autorrealización:** Son aquellas necesidades que se hallan en la cima de la pirámide. Éstas se centran en la búsqueda constante de superarse lo más posible y llegar a todas las potencialidades del individuo. (Desarrollo personal, éxito profesional, etc.). Estas necesidades nunca quedan totalmente saciadas por el ser humano, ya que al cumplir con parte de éstas luego buscará satisfacer cada vez más nuevas necesidades.

Finalmente, es posible identificar que esta teoría plantea que, la mayoría de las necesidades planteadas por Maslow, se encuentran relacionadas entre sí, donde se deben estar satisfechas algunas para saciar otras. Los niveles más elevados de necesidades solo surgen cuando la persona controla relativamente los niveles más bajos.

“El enfoque de Maslow, a pesar de que es amplio, representa para el área de recursos humanos un valioso modelo del comportamiento de las personas”. (Chiavenato, 2000)

2.2.1.3 Teoría motivacional de la expectativa

Chiavenato (2000) manifiesta diversas teorías entre ellas se encuentran la de Lawler III, que expone acerca de que encontró fuerte evidencia con respecto a la importancia del dinero, y la correspondiente recompensa en los resultados de una empresa. Los cuales pueden incentivar el desempeño, compañerismo y la dedicación en la organización. Para Lawler, cualquier disposición que se tome dentro de una organización debe estar vinculada con la recompensa.

Como resultado de un estudio estableció cuatro métodos para optimizar la productividad a través de: incentivos, establecer objetivos claros, enriquecer el trabajo e incrementar la participación. Una de las interrogantes que llevó a investigar el tema fue porqué el dinero es materia de problema dentro de la empresa y que se encuentran numerosas personas insatisfechas con esto. Arrojando como evidencia empírica que al menos 50% de las personas están insatisfechas con lo que obtienen de salario, incluyendo además que las personas satisfechas con su sueldo ha decrecido en el transcurso del tiempo.

Edward Lawler agrega también que el sueldo tiene una fuerte incidencia con respecto a la productividad y factores tales como: la orientación hacia los logros, la motivación, entre otros. Por lo tanto éste sugiere que es un elemento importante dentro del sistema de compensación y otros aspectos (clima organizacional, tecnología, etc.) que deben tenerse en cuenta.

Es posible inferir de esta propuesta que los individuos, anhelan conseguir dinero no sólo porque les permita satisfacer sus necesidades fisiológicas y de seguridad, sino de igual forma porque causa condiciones para satisfacer ciertas necesidades sociales de autorrealización.

Las personas creen que su desempeño es posible y necesario para obtener dinero, trata sobre la probabilidad de esfuerzo – recompensa, es decir por la cantidad de esfuerzo, hacia ejercer de manera efectiva su trabajo, de la cual obtendrá una recompensa (salario).

A continuación, con el objetivo de entender un poco más sobre esta teoría se representa en la Imagen 2.

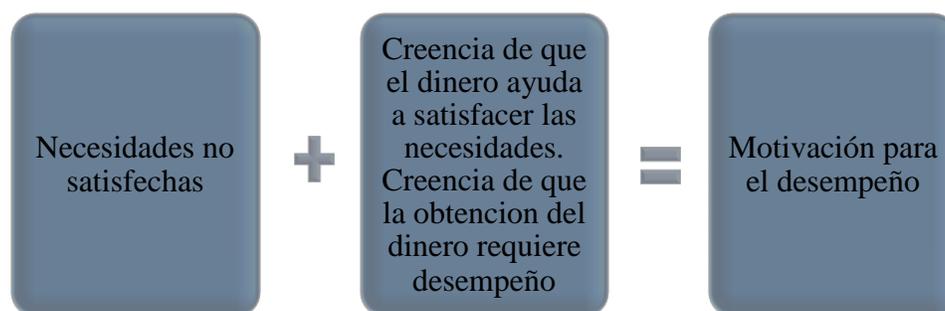


Imagen 2. Teoría de la expectativa según Lawer. Chiavenato (2000)

2.3 Evidencia Empírica

2.3.1 Estudio del nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán.

Ruiz (2009) realizó una investigación que tuvo como objetivo analizar la percepción en torno a la Satisfacción Laboral en trabajadores pertenecientes a empresas del sector público y privado de la ciudad de Chillán, considerando algunas variables demográficas.

La primera parte de la encuesta realizada por Ruiz, consta de 8 preguntas que pretenden identificar antecedentes generales principalmente de tipo demográfico de los funcionarios pertenecientes al sector tanto público como privado de la ciudad de Chillán. Algunos de ellos serían: sexo, edad, antigüedad laboral, nivel educacional, tipo de empresa

en la que trabaja, etc. La segunda parte constó de 23 ítems con un diseño de una escala tipo Likert, con puntuaciones de 1 a 5 midiendo el grado de satisfacción en la pregunta. Tales como la Satisfacción: con la supervisión, con el ambiente físico, con las prestaciones recibidas, con la participación, con las relaciones interpersonales, etc.

Las empresas públicas que fueron seleccionadas para el cuestionario son: Instituto de Desarrollo Agropecuario, Hospital Hermina Martín, Gobernación Provincial Ñuble y Ministerio de Salud Ñuble, con un total de 100 funcionarios. Y con respecto a las empresas del sector privado corresponden a: Diario la Discusión, Comercial Copelec, Cecinas Villablanca y Harrison's Multitiendas, con un total de 100 funcionarios. En ambos sectores los trabajadores encuestados desempeñan labores principalmente de carácter administrativo.

De acuerdo a los resultados se destaca lo siguiente:

Independiente de la edad que tienen los empleados encuestados y del sector al que pertenecen, más del 50% se hallan en un nivel alto de satisfacción laboral, destacando aspectos como: La supervisión que se ejerce sobre ellos, las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo, etc.

Aquellos trabajadores que reciben sueldos entre los \$400mil y \$800mil, se encuentran más satisfechos en el sector público (69,2%) que aquellos que ejercen sus funciones en el sector privado (55,9%)

Finalmente en términos generales, del total encuestados (200 personas) la mayor parte se concentra en un nivel alto de satisfacción con un 69%. Con respecto al sector público los resultados corresponden a 71% de personas satisfechas, en cambio para aquellos que componen el sector privado un 67%.

2.3.2 Estudio de la satisfacción en el trabajo de académicos en una universidad pública y estatal.

Galaz (2002) llevo a cabo un estudio en el cual buscó medir los niveles de satisfacción global y específica en el trabajo de los académicos de tiempo completo en una universidad estatal del Noroeste de México. Para Galaz es importante estudiar este tema, ya que identificar el grado de satisfacción laboral permite verificar ciertas áreas organizacionales que ameritan prestar atención. Con respecto a los académicos, la

satisfacción laboral permite acceder a su punto de vista sobre sus instituciones, para comprender y optimizar en sus funciones centrales de docencia, investigación y servicios.

El instrumento de medición aplicado en este estudio fue un cuestionario con una muestra representativa de 172 académicos que respondieron dicha encuesta. Ésta constó de 31 preguntas que se preguntó explícitamente sobre la satisfacción laboral en relación con sus condiciones de trabajo, aspectos institucionales, actividades académicas, autonomía y participación en el gobierno institucional.

Finalmente, en términos generales las personas encuestadas expresaron un nivel alto de estar satisfechos en su labor en general y con todas las actividades que implica, con un 83,9%. Dado esto, es posible inferir que los altos niveles se reflejan a las actividades de enseñanza y la autonomía que los académicos perciben tener en relación con éstas.

2.3.3 Estudio del nivel de satisfacción laboral en París-Cencosud, Chillán.

Rubilar (2015) realizó un estudio que tuvo como objetivo cuantificar el nivel de satisfacción en la empresa París-Cencosud, Chillán. El problema de investigación es identificar aquellos factores relevantes que inciden en la satisfacción de la fuerza de venta de la empresa.

Se detalla que la importancia de abordar dicho tema es que las empresas aún no lograr darse cuenta de la relevancia que tiene el talento humano, y que puede traer consecuencias negativas para la organización, tales como conflictos internos, ausentismo laboral, etc. Dado esto la investigación permitió identificar aquellas condiciones de trabajos percibidas por los mismos empleados. Lo cual es sumamente importante para que mejoraran aspectos débiles, productividad y optimizar el logro de las metas de la organización.

Para llevar a cabo esta investigación, la autora aplicó una encuesta a 111 vendedores de la multitienda, que constaba de 24 ítem dividido en ocho elementos, tales como: Comunicación y coordinación, participación del trabajador en la organización, infraestructura, habilidades intelectuales, entre otras.

Respecto a los resultados de la aplicación del cuestionario se resume lo siguiente:

- Uno de los factores más importantes que inciden en la Satisfacción Laboral y al que la fuerza de venta otorgó mayor relevancia es ambiente e interacción con los compañeros.
- Además agregar que con respecto a las edades de la fuerza de venta, se infiere que a mayor edad menor es un nivel de satisfacción.
- Por otro lado, se destaca con respecto al género que el femenino se encuentra con un menor nivel de satisfacción que el género masculino.

Finalmente en dicho estudio se concluyó que los trabajadores se encuentran satisfechos, logrando una aprobación del 64,15%.

2.3.4 Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración.

Alonso (2006) efectuaron una investigación que tuvo como objetivo analizar si existían diferencias en la percepción de la Satisfacción Laboral, al personal de administración y servicios de una Universidad pública.

“El tema de la satisfacción laboral es de gran interés porque nos indica la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores y porque muchas evidencias demuestran que los trabajadores insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más, mientras que los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.” Alonso (2006).

Para ejecutar dicho estudio, se aplicó una encuesta de Satisfacción en el trabajo por los autores Warr, Cokk y Wall (1979), la cual fue realizada con el objetivo de identificar los aspectos intrínsecos y extrínsecos de las condiciones de trabajo. La población estuvo compuesta por 220 funcionarios, de los cuales se sacó una muestra representativa correspondiente a un 60%, es decir a 80 sujetos pertenecientes al personal de administración y servicios de la universidad.

Finalmente en términos generales respecto a los resultados de la aplicación del cuestionario se resume lo siguiente:

- Los trabajadores a quienes se les aplicó el cuestionario dicen estar satisfechos con sus compañeros, con el horario de trabajo la estabilidad que

tienen, la libertad de procedimiento que se le ofrece para ejercer su labor, la responsabilidad asignada.

- Respecto a la variable de sexo, las mujeres se encuentran más satisfechas que los hombres. Lo mismo sucede con la edad, los mayores y aquellos que llevan más tiempo trabajando allí.

2.3.5 Estudio² de tendencias de la consultora de rrrh, Randstad.

Según el estudio trimestral de tendencias del mercado laboral efectuado, se puede reflejar que el grado de Satisfacción en los trabajadores ha ido disminuyendo en éstos últimos años, arrojando un 66% de trabajadores satisfechos con su empleo. Actualmente Chile se encuentra en la posición 28 de un total de 33 países estudiados, lo cual aún se refleja una distancia de países tales como México que alcanzó un 85% de satisfacción en sus trabajadores, Brasil 74%, Argentina 69%, China 57%, entre otros. Por lo tanto México es el país que lidera el ranking según este tema, lo cual evidencia que los individuos mantienen un grato ambiente laboral.

Además se expone que una de las posibles causas y que hay que tener en consideración respecto a la disminución de ésta, es que se ha ido incrementando la cantidad de inmigrantes que ha recibido Chile este último periodo.

Se destaca también, que aquellos trabajadores entre 55 y 67 años se encuentran más satisfechos con su labor con un 75%, esto puede deberse a que están en una etapa donde se ven reflejado todo su esfuerzo dedicado a través de los años de su actividad laboral.

Respecto al sexo, los hombres lideran la satisfacción laboral con un 73% en cambio las mujeres 59%.

“La satisfacción ha venido disminuyendo progresivamente desde el primer trimestre del 2015 cuando se ubicaba en 71%. Los primeros tres meses del presente año los resultados arrojan una caída de 3 puntos respecto al promedio de 2016 y 4 puntos en comparación al primer trimestre de ese año, cuando la cifra se encontraba en 70%. Si bien la disminución no ha sido significativa, no podemos obviar estos resultados atribuyéndolo a la situación económica política por la que atraviesa el país. Las compañías, a pesar de los potenciales recortes a los presupuestos, debemos hacer todos

² Informe anual de tendencias salariales, beneficios y lugares de trabajo 2016 (Informe anual de tendencias salariales, beneficios y lugares de trabajo, 2016)

los esfuerzos por trabajar nuestras marcas haciéndolas competitivas en beneficios, clima laboral, liderazgo, desarrollo e innovación. Los departamentos de Recursos Humanos y el rol de la comunicación son claves”. Gonzales Rita (2017)

3. PERFIL DE LA EMPRESA

Frutícola Olmué SpA., es una empresa Chilena dedicada al rubro de exportación e importación de productos agrícolas. Ésta inició sus actividades en mayo de 1994, con el objetivo principal de procesar, congelar y empacar moras silvestres para la exportación, luego se fueron incorporando diferentes productos como espárragos, hongos silvestres y frambuesas.

Actualmente la organización cuenta con 3 fábricas para procesar los productos congelados. La casa matriz se encuentra localizada en la ciudad de Chillán VII Región de Ñuble, una sucursal en la comuna de Chillán viejo y otra se encuentra en la IX región ciudad de Loncoche, y la oficina comercial se encuentra en Santiago.

Es importante señalar que ésta empresa es una de las más grandes en Chile dedicadas al procesos de congelar frutas y hortalizas, queriendo lograr la más alta calidad en sus productos y servicios para cumplir con las necesidades de sus clientes.

Productos principales:

- Espárragos
- Frambuesas
- Frutillas
- Moras silvestres y cultivadas
- Kiwi
- Boletus silvestres
- Arándanos
- Otros.

Los mercados (EEUU, Francia, Brasil, Japón, Alemania, Inglaterra, Canadá, entre otros) a los cuales va dirigido están basados en la excelencia de sus productos y en una rápida gestión, incluyendo también a esto un servicio eficiente de acuerdo a la demanda de sus clientes.

La empresa Frutícola Olmué, en temporada alta cuentan con alrededor de 1700 trabajadores y temporada baja con igual o menor a 600, en la cual desempeñan diversas funciones. A la fecha del estudio, ésta empresa cuenta con 160 trabajadores incluyendo

los de las plantas de la ciudad de Chillán y Chillán viejo, debido a que se encuentran en temporada baja. Los cuales se encuentran desempeñando diversas funciones en los departamentos, tales como: Administración, Control de calidad, Producción, Frigorífico, Mantenimiento, Control de calidad, entre otros. Concentrándose la mayor cantidad de trabajadores en el departamento de Producción.

A continuación se expone una tabla donde se ve reflejado el calendario de producción establecido en la empresa.

Tabla 1: Calendario de producción.

PRODUCTO	MESES DE PRODUCCION											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
MORA CULTIVADA												
MORA SILVESTRE												
FRAMBUESA												
FRUTILLA												
ARANDANO												
ESPARRAGO												
BOYSENBERRY												
HONGO BOLETUS												
HONGO LACTARIUS												
HONGO MORCHELLA												
CEREZA												
CASTAÑAS												
UVAS												
KIWI												
MELONES												

Fuente: Empresa Frutícola Olmué, SpA., Chillán..

Sus productos son envasados en diferentes formatos a través de un proceso que es automático, cabe destacar que también se efectúa de acuerdo a la petición de cada cliente. A su vez, cuentan con maquinarias que permiten realizar los procesos de manera eficiente y eficaz, cumpliendo los estándares modernos requeridos para el mantenimiento de la fruta y vegetales.

Finalmente, ésta empresa ofrece productos terminados o materias primas, la venta de ellos es a nivel nacional e internacional. Así la marca Olmué ha sido consolidada a nivel mundial, en donde se ha abierto camino a otros países día a día.

4. METODOLOGÍA

4.1 Tipo y diseño de investigación

Los diseños de investigación son las estrategias concretas para la aplicación de un método general a un objeto de estudio particular. Esta investigación corresponde a un diseño transversal, es decir un estudio estadístico y demográfico donde se analizará la relación entre un conjunto de variables en un tiempo determinado.

El diseño de análisis de información será de carácter mixto, esto es la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en una investigación, con el objetivo de obtener una “imagen” más completa del estudio.

4.2 Delimitación

A fin de concretar los objetivos expuestos en este estudio, se efectuará una investigación en la Ciudad de Chillán, Región XVI de Ñuble, en la Empresa Frutícola Olmué SpA., ubicada en Camino parque lantaño #100.

4.3 Población y muestra

La población que compone la investigación, corresponde a la totalidad de los trabajadores que se encuentran ejerciendo sus funciones en la Empresa Frutícola Olmué. El total de empleados que se desempeñan allí corresponde a 160 personas, de las cuales trabajan en diversos departamentos, tales como de administración, control de gestión, informática, producción, frigorífico, tesorería, mantención, bodega, entre otros.

Con respecto a la muestra del estudio, se estableció un cálculo donde permita obtener un valor representativo que refleje, con la mayor precisión posible, a un grupo más grande, es decir a la población que corresponde a 160 trabajadores. Para el cálculo del tamaño muestral (n) se aplicó la siguiente ecuación:

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{e^2(N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$

Dónde:

N: Tamaño de la población.

Z: Valor que corresponde a la distribución de Gauss.

P: Prevalencia esperada del parámetro a evaluar, en caso de que se desconozca se aplica la opción más favorable (0,5) que permite obtener un mayor tamaño muestral.

Q: 1-p.

e: Error muestral que se prevé cometer.

Datos para el cálculo del tamaño muestral de trabajadores de la empresa Frutícola Olmué SpA, Chillán.

N: 160 trabajadores, obtenidos a través de una lista de trabajadores entregado por la empresa.

Nivel de confianza: 95%

Z: 1,96 corresponde al 95% del nivel de confianza.

P: 0,5 se escogió éste valor, puesto que es desconocido.

q: 0,5 corresponde a (1-p)

e: 0,05

()

Por lo tanto, según el resultado obtenido en la ecuación el tamaño de la muestra corresponde a 113 personas.

4.4 Fuente

Se utilizarán fuentes de informaciones tanto primarias como secundarias. Las fuentes primarias serán obtenidas a través de encuestas, aplicado a la población compuesta por los trabajadores de la empresa. Por otra parte, las fuentes secundarias que se usarán para la investigación, corresponden a información organizada, elaborada, producto de análisis hecho por otros autores. Esto último obtenido de libros, artículos, estudios elaborados que están asociados con el tema y páginas webs, todo esto con el fin de

recolectar la mayor cantidad de información para analizar y lograr los objetivos propuestos.

4.5 Encuesta

Para el proceso de estudio, se empleó un instrumento de medición con escala Likert, usado por Rubilar (2015), el cual está debidamente validado.

A fin de distinguir aquellos factores que inciden en la satisfacción laboral, se plantearon 24 preguntas con el fin de determinar el grado de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa frutícola Olmué SpA. La encuesta (ver anexo N°1) establece que para el encuestado existen rangos de satisfacción e insatisfacción, en la cual “Bastante” es lo máximo, “Medianamente” es lo intermedio y “Algo” es lo mínimo de satisfacción o insatisfacción, asimismo, está la elección de indiferencia para el encuestado.

En la siguiente tabla se detalla lo planteado anteriormente:

Identificación Variable	Concepto	Operacionalización
Sexo	Condición orgánica, masculina o femenina.	- Femenino. - Masculino.
Edad	Tiempo que ha vivido una persona.	- Menos de 25 años. - Entre 26 a 35 años. - Entre 36 y 45 años. - Entre 46 y 55 años. - Más de 56 años.
Departamento	Cada una de las partes en que se divide un territorio cualquiera, en éste caso de una empresa.	- Administración. - Control de Calidad. - Producción. - Bodega. - Mantención. - Frigorífico. - Control de Gestión.

<p>Tiempo</p>	<p>Duración del contrato.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Menos de 3 meses. - Entre 3 meses y 1 año. - Más de un 1 año.
<p>Condición laboral</p>	<p>Modalidad de empleo, establecida en el contrato del trabajador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Full time. - Part time. - Peak time.
<p>Aspectos relacionados con el puesto de trabajo.</p>	<p>Se refiere al tipo de trabajo, actividades que realiza el trabajador y a su vez, vinculada a la capacidad y responsabilidad que tiene al interior de la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Su tipo de trabajo, las tareas y actividades que usted realiza. - La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo. - El nivel de responsabilidad que recae sobre usted.
<p>Capacidades del empleado para desenvolverse en su trabajo.</p>	<p>Al interior de una empresa existen empleados con diferentes capacidades tanto intelectuales como físicas, y no todos cumplen su labor igual que otro. Es importante conocer a cada miembro de trabajado, a fin de asignarle un puesto de trabajo acorde a sus capacidades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca. - Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que a usted le gustan. - Si sus capacidades físicas e intelectuales son usadas adecuadamente.
<p>Ambiente e interacción con los compañeros de trabajo.</p>	<p>Clima laboral existente al interior de la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Las relaciones personales con personas de nivel jerárquico similar al suyo. - Las relaciones personales con sus superiores. - Si recibe un trato igual que sus

		compañeros de nivel jerárquico similar al suyo por parte de sus superiores.
Comunicación y coordinación en el desarrollo del trabajo.	Forma en que los grupos de trabajo manifiestan sus sentimientos respecto a la dirección superior y como éstos se conservan o mejoran de cierta forma.	<ul style="list-style-type: none"> - Su conocimiento de los objetivos que persigue su trabajo en su departamento o sección. - La coordinación de las tareas que realizan entre los distintos departamentos o secciones. - La coordinación de las tareas que realiza con su grupo de trabajo.
Aspectos relacionados con mejoras generadas por los trabajadores.	Se refiere a las mejoras por los empleados en cuanto a, la participación en decisiones y objetivos en la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> - Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a su departamento o sección. - El conocimiento de su desempeño o retroalimentación. - Su participación en la elaboración de los objetivos y políticas de su departamento o sección.
Información entregada al trabajador.	Aquella información entregada directamente sobre la tarea que desempeñará.	<ul style="list-style-type: none"> - La claridad de las instrucciones relacionadas con la realización de su trabajo. - El sistema de información interno (Intranet, boletines, circulares, etc.). - El grado de conocimiento de los resultados o cumplimiento de las metas de su departamento o sección.
Motivación.	Aquello que orienta el comportamiento de los	<ul style="list-style-type: none"> - Las posibilidades de creatividad que le ofrece a su trabajo.

	individuos hacia la ejecución de objetivos esperados.	<ul style="list-style-type: none"> - El nivel de confianza que tienen sus superiores en usted. - El salario que usted recibe.
Condiciones ambientales, infraestructura y recursos.	Aquellas condiciones respecto al área donde los trabajadores desempeñan sus funciones diariamente. Las cuales idealmente deberían ser óptimas, para que éste realice de mejor forma su labor.	<ul style="list-style-type: none"> - La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo. - El entorno físico y el espacio con los que cuenta en su lugar de trabajo. - La disponibilidad de recursos o insumos necesarios para hacer su trabajo.

4.5.1 Validación de encuesta

La encuesta aplicada corresponde a una modificación de una realizada por la universidad de Salamanca, 2004.

Es importante destacar que la validación de la encuesta por Rubilar (2015), se implementó a través de una encuesta piloto a un total de 10 personas, a fin de verificar que el instrumento de medición sea el apropiado para el objetivo del estudio. Por lo tanto gracias a este proceso se permitió corroborar que existe la fiabilidad estadística necesaria para la aplicación del cuestionario en la empresa Frutícola Olmué SpA., y finalmente lograr los objetivos planteados en ésta investigación.

5. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En éste capítulo se recogen diferentes apartados. El primero describe de manera general y específica los resultados obtenidos en cuanto a la caracterización de la muestra representativa objetivo de estudio. El segundo se presenta los resultados en cuanto a aquellos factores significativos que inciden en la satisfacción laboral vinculados a la caracterización de los trabajadores, en la cual se obtuvo un promedio por cada factor relacionada a una variable (sexo, edad, estado civil, entre otras). Y finalmente, se exponen los resultados de manera porcentual para cada factor individual, en cuanto a que tan satisfecho, indiferente o insatisfecho se encuentran en la empresa.

A su vez, es importante destacar que los resultados se presentarán primeramente en forma general para luego generar una distinción respecto a las plantas encuestadas, es decir tanto en Chillán como Chillán viejo.

5.1 Caracterización de los trabajadores de la empresa Frutícola Olmué, SpA., Chillán.

5.1.1 Según características generales

El estudio realizado tuvo una totalidad de 113 personas encuestadas en la empresa Frutícola Olmué SpA, Chillán, donde respecto a la variable “Sexo”, se establece que el 66% corresponde a mujeres y el 34% a hombres. (Ver tabla 2)

Tabla 2: Sexo.

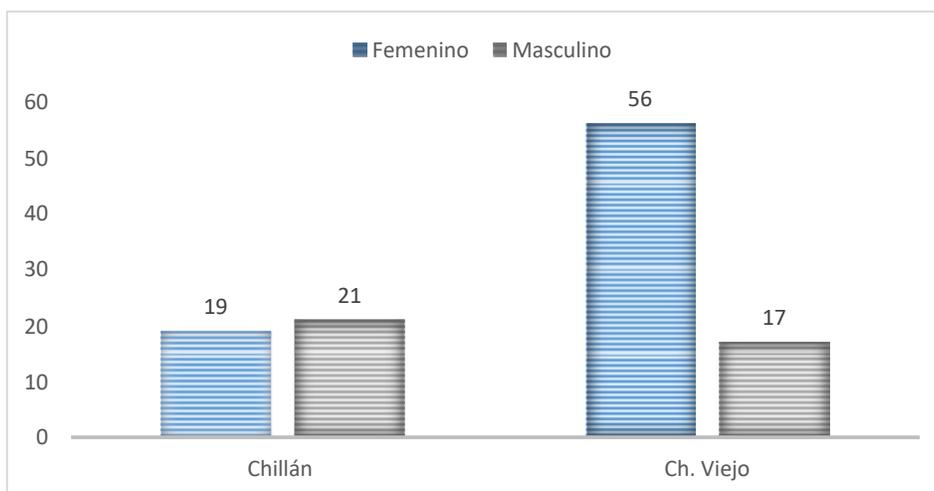
	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	75	66,4
Masculino	38	33,6
Total	113	100,0

Fuente: Elaboración propia.

El gráfico N° 1, hace mención al contraste existente entre las plantas encuestadas, respecto a la variable sexo y muestra las diferencias existentes entre las respuestas obtenidas en la planta de Chillán y Chillán Viejo. Es posible observar un efecto diferencial entre las plantas, ya que en Chillán es más bien casi equilibrado el número tanto de hombres (47,5) y mujeres (52,5), existiendo una leve diferencia. En cambio en Chillán

viejo, se puede observar que existe gran diferencia, donde se desempeñan mayor cantidad de mujeres (77%) que de hombres (23%).

Gráfico N°1: Sexo



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la variable “Edad”, el 21,2% tiene menos de 25 años, el 41% tiene entre 26 y 35 años, el 21% tiene 36 y 45 años y por último el 17% tiene 46 y 55 años. (Ver tabla 3)

Tabla 3: Edad.

	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 25 años	24	21,2
26 a 35 años	46	40,7
36 a 45 años	24	21,2
46 a 55 años	19	16,8
Total	113	100,0

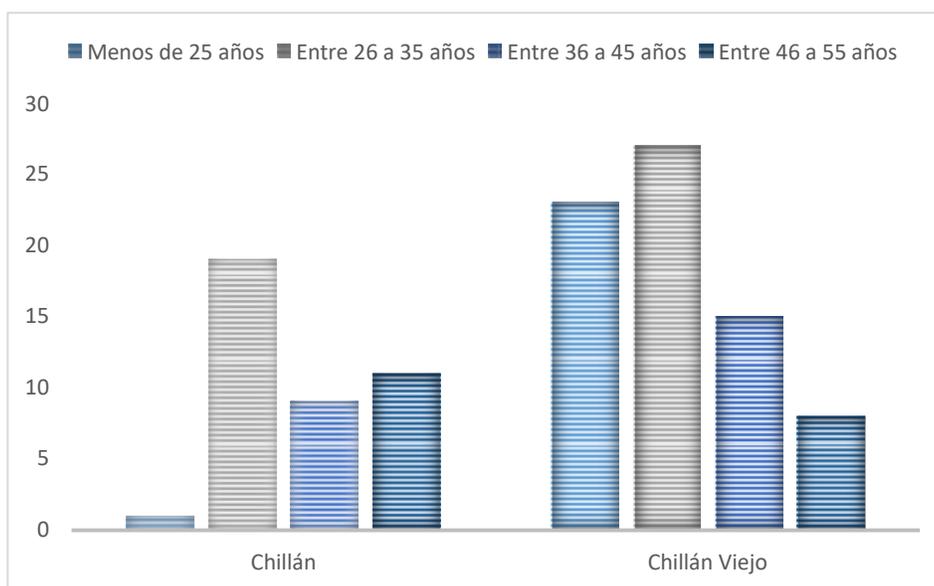
Fuente: Elaboración propia.

El gráfico N°2, hace mención al contraste existente entre las plantas encuestadas, respecto a la variable edad, en el cual se puede observar las diferencias existentes entre las respuestas obtenidas en Chillán y Ch. Viejo. Es posible ver que existe gran diferencia entre las plantas, ya que en Chillán se desempeñan menor cantidad de personas con edad inferior

a 25 años (2,5%) y la mayor cantidad de trabajadores se concentra en el rango de 26 a 35 años (47,5%).

En cambio, en Ch. Viejo el rango de edad con menor cantidad de personas trabajando allí, son aquellos que tiene entre 46 a 55 años (11%), mientras que los que tienen entre 26 a 35 años (37%) corresponde al rango de edad de quienes más se desempeñan en la empresa.

Gráfico N°2: Comparativo entre plantas, variable edad.



Fuente: Elaboración propia.

Referente a la variable “Nacionalidad”, es importante manifestar que no se encontraba agregada en la encuesta, y debido a la alta cantidad de extranjeros llegados al País y en específico a la Ciudad de Chillán, se incorporó puesto que existen trabajadores desempeñándose en la empresa Frutícola Olmué. No obstante, se dio la casualidad de no encontrarse con extranjeros en el proceso de aplicación de encuestas. Por lo tanto dicha variable no se considerará para análisis posteriores.

Con respecto a la variable de “Estado civil”, el 63% corresponde a los solteros, mientras aquellos que se encuentran casados un 31,9%, en cuanto a los Separados/Divorciados equivalentes a un 4,4% y por último 0,9% de viudos. (Ver Tabla 4)

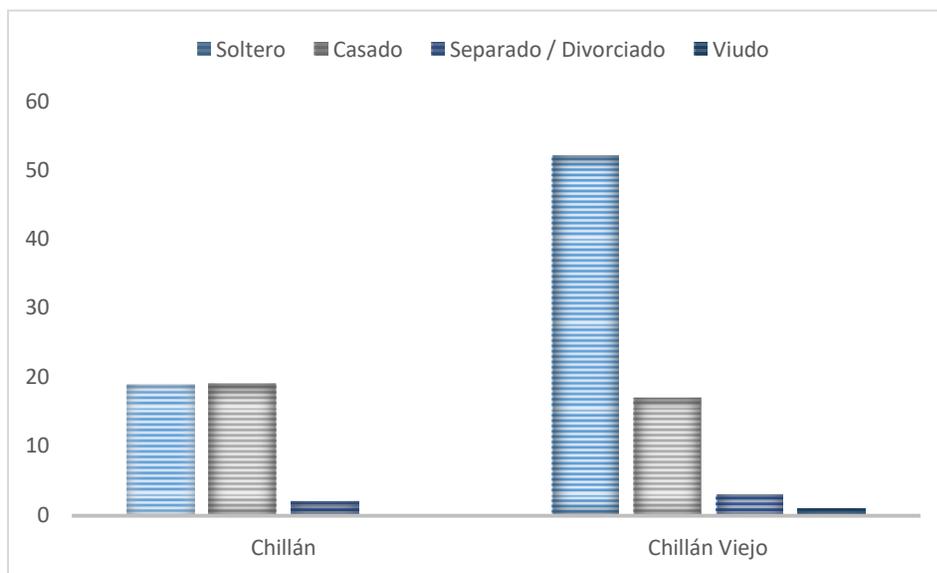
Tabla 4: Estado civil.

	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	71	62,8
Casado	36	31,9
Separado/divorciado	5	4,4
Viudo	1	0,9
Total	113	100,0

Fuente: Elaboración propia.

El gráfico N° 3, hace mención al contraste existente en la variable de estado civil entre las plantas encuestas, en la cual se muestran las diferencias existentes entre las respuestas obtenidas en Chillán y Chillán Viejo. Es posible observar gran diferencia entre las plantas, ya que en Chillán el 47,5% se encuentra casado, lo mismo sucede con aquellos que se encuentran solteros (47,5%) y finalmente sólo el 5% está separado/divorciado. Mientras que en Ch. Viejo el 71,2% de los trabajadores se encuentran solteros, 23,3% corresponde a aquellos casados, el 4,1% está separado/divorciado y por último sólo el 1,4% se encuentra viudo.

Gráfico N°3: Comparativo entre plantas, variable estado civil.



Fuente: Elaboración propia.

Acerca de la variable “Departamento”, el mayor porcentaje de trabajadores se encuentra en el departamento de producción con un 58%, luego viene Administración con un 12%, después mantención con un 10%, enseguida Frigorífico con un 9%, luego Control

de calidad con un 6% y finalmente Bodega y Control de gestión 2,7% cada uno. (Ver Tabla 5)

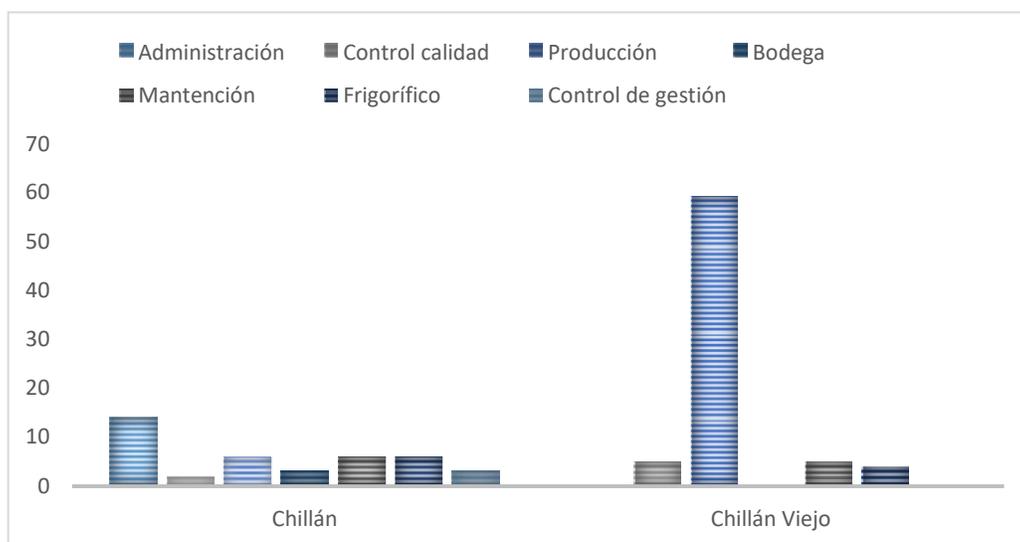
Tabla 5: Departamentos.

	Frecuencia	Porcentaje
Administración	14	12,4
Control calidad	7	6,2
Producción	65	57,5
Bodega	3	2,7
Mantenimiento	11	9,7
Frigorífico	10	8,8
Control de gestión	3	2,7
Total	113	100,0

Fuente: Elaboración propia.

El gráfico N°4, hace mención a los diversos departamentos que fueron encuestados en la empresa, de los cuales en la planta Chillán el 35% corresponde al departamento de Administración, luego Producción, Mantenimiento y Frigorífico con un 15% cada uno, mientras que en Bodega y Control de gestión el 7,5% cada uno y por ultimo solo el 5% corresponde a Control de calidad. Mientras que, en la planta Ch. viejo, la mayor cantidad de encuestados trabaja en el departamento de Producción con un 80,8%, enseguida viene Control de calidad y Mantenimiento con un 6,8% cada uno y finalmente con un 5,5% Frigorífico.

Gráfico N°4: Comparativo entre plantas, variable Departamentos.



Fuente: Elaboración propia.

Referente a la variable “Condición laboral”, el mayor porcentaje de trabajadores se encuentra trabajando Full time con un 96,5%, mientras que solo el 3,5% trabaja Part time. (Ver Tabla 6)

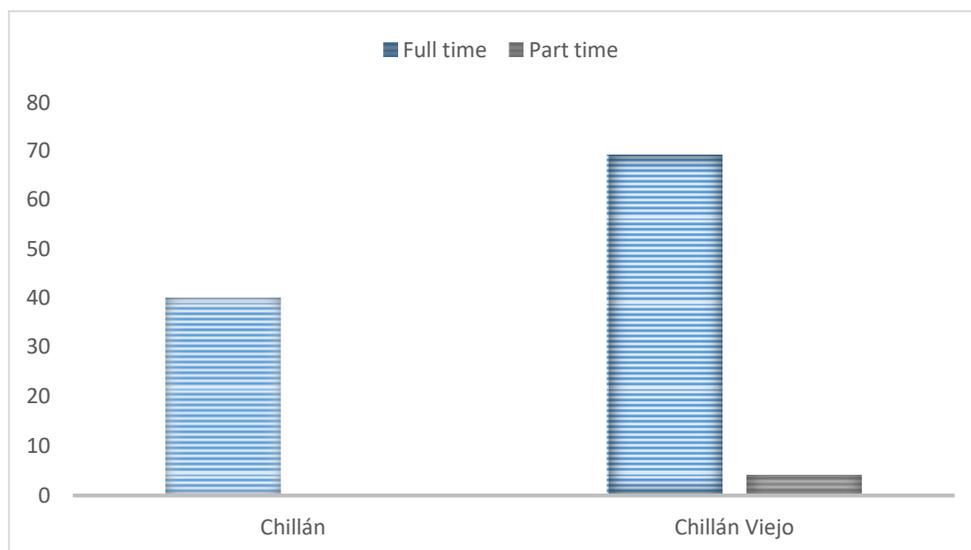
Tabla 6: Condición laboral.

	Frecuencia	Porcentaje
Full time	109	96,5
Part time	4	3,5
Total	113	100,0

Fuente: Elaboración propia.

El gráfico N°4, hace mención al contraste existente entre las plantas respecto a la variable de condición laboral. En cuanto a la planta Chillán, los encuestados resultaron trabajar todos Full time (100%), mientras que en Chillán Viejo el 94,5% corresponde a Full time y el 5,5% Part time.

Gráfico N°5: Comparativo entre plantas, variable Condición laboral.



Fuente: Elaboración propia.

En relación con la variable “Tiempo trabajado en la empresa”, el 55,8% lleva trabajando más de un año en la empresa, luego el 23,9% lleva menos de 3 meses y por último el 20% se desempeña entre 3 meses y 1 año en Frutícola Olmué. (Ver tabla 7)

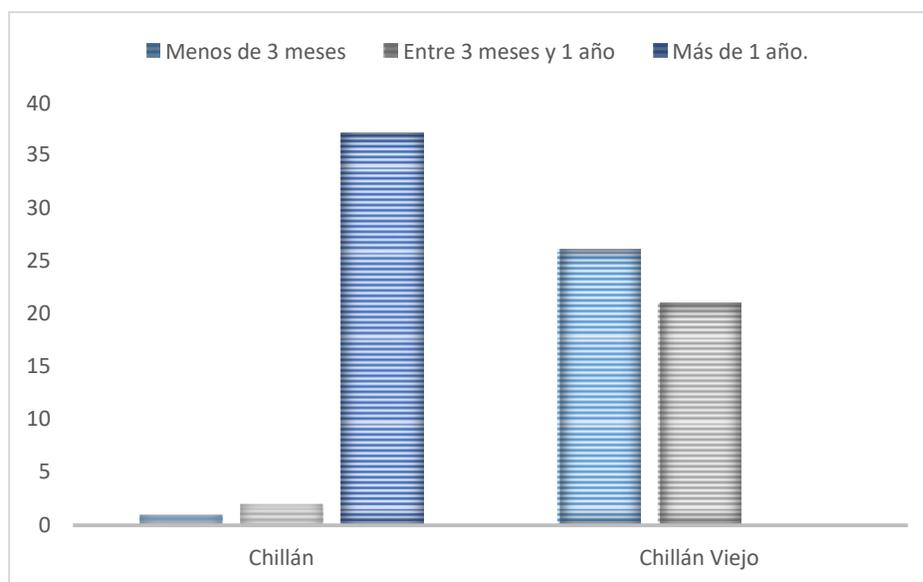
Tabla 7: Tiempo que trabaja en la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 3 meses	27	23,9
Entre 3 meses y 1 año	23	20,4
Más de 1 año	63	55,8
Total	113	100,0

Fuente: Elaboración propia.

El gráfico N°5, hace mención al contraste existente entre las plantas, en cuanto al tiempo trabajado en la empresa Frutícola Olmué. Respecto a la planta Chillán, los encuestados fueron 40 y de ellos el 92,5% trabaja hace más de 1 año, en cambio el 5% trabaja entre 3 meses y 1 año y por último solo el 2,5% trabaja hace menos de 3 meses. Mientras que en Chillán viejo, los encuestados fueron 73 y la situación es diferente y más equilibrada, ya que aquellos que ejercen su labor hace menos de 3 meses y los que llevan más de 1 año corresponden al 35,6% cada uno y por último el 28,8% son los que se desempeñan entre 3 meses y 1 año en dicha empresa.

Gráfico N°6: Comparativo entre plantas, variable Tiempo trabajado en la empresa.



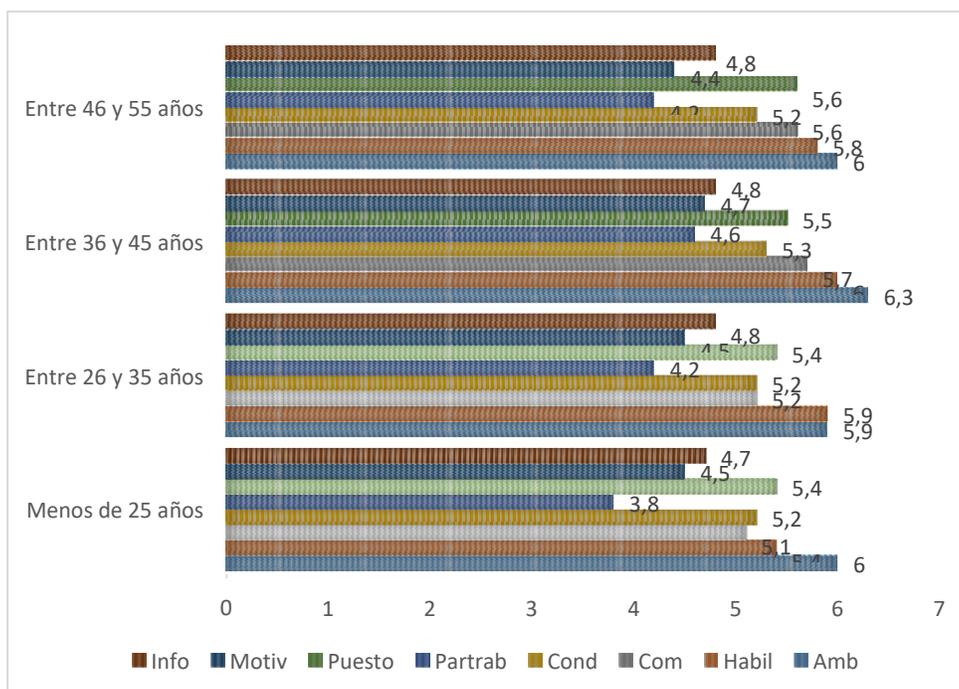
Fuente: Elaboración propia.

5.2 Factores significativos que inciden en la Satisfacción Laboral.

Para el análisis de las variables más significativas que inciden en la satisfacción laboral de cada encuestado, se requirió al trabajador calificar a cada factor según la importancia que éste otorgue, con una estimación desde uno a siete (incluyendo decimales), en la cual siete corresponde a la más importante para la satisfacción laboral y uno a la menos relevante.

- Amb: Ambiente e interacción con los compañeros
- Habil: Habilidades intelectuales y físicas del trabajador
- Com: Comunicación y coordinación.
- Cond: Condiciones ambientales, infraestructura y recursos.
- ParTrab: Participación del trabajador en decisiones de la empresa
- Puesto: Valor que genera al trabajador su labor.
- Motiv: Motivación (sueldo, confianza superiores sobre el trabajador, posibilidad de creatividad).
- Info: Información entregada al trabajador (desde la dirección).

Gráfico N°7: Factores vinculados a variable edad.



Fuente: Elaboración propia.

En la aplicación de encuestas se obtuvo como resultado para la variable edad, respecto al intervalo de edad menor de 25 años, el factor más importante señalado por los propios trabajadores de la empresa es “ambiente e interacción con los compañeros”, mientras que, aquellos factores menos incidentes en su propia satisfacción personal es “Participación del trabajador en decisiones de la empresa”.

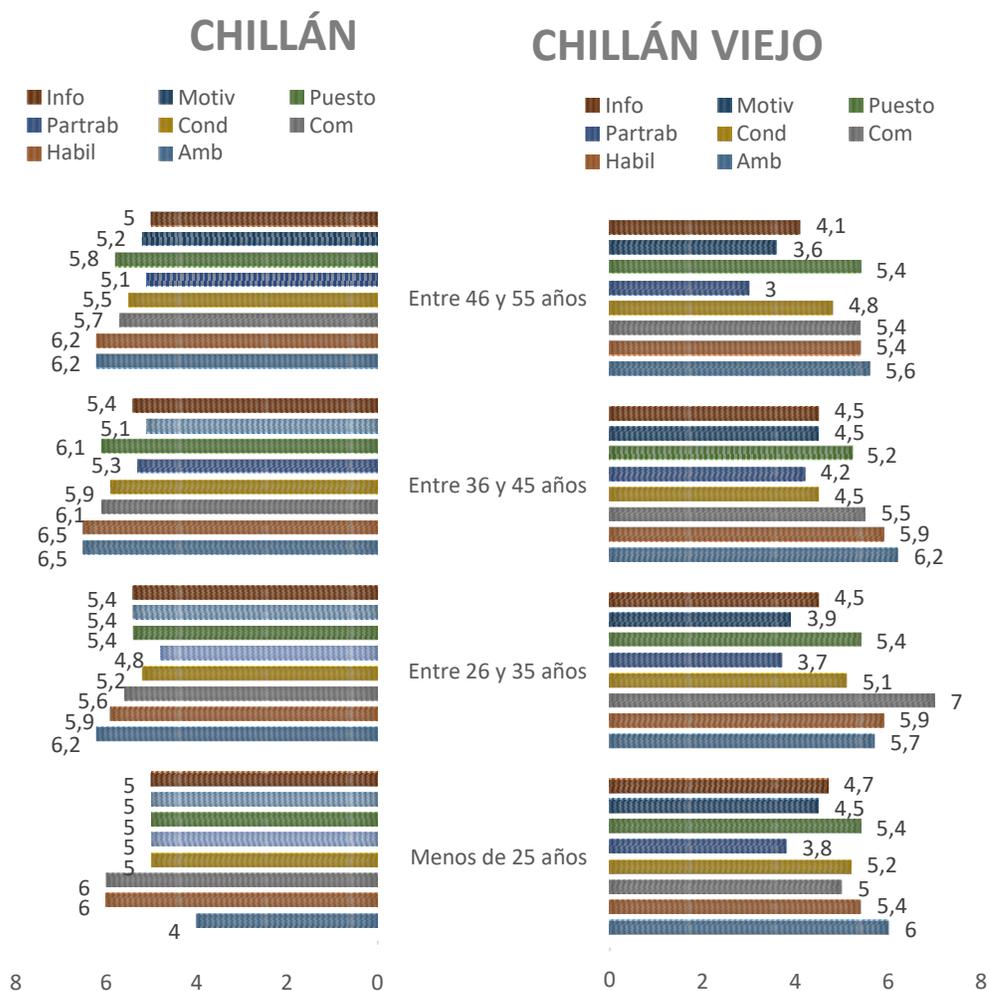
En cuanto al rango de edad de 26 a 35 años, el factor más importante señalado son “Habilidades intelectuales y físicas del trabajador” y “Ambiente e interacción con los compañeros” y aquellos factores menos incidentes es “Participación del trabajador en decisiones de la empresa”.

Respecto al rango de edad de 36 a 45 años, el factor más importante señalado por los propios trabajadores es “Ambiente e interacción con los compañeros”, mientras que aquellos factores menos incidentes son “Participación del trabajador en decisiones de la empresa”.

Referente a aquellos que tienen entre 46 a 55 años, el factor más importante señalado por los propios trabajadores es “Ambiente e interacción con los compañeros”, en cambio el menos incidente es “Participación del trabajador en decisiones de la empresa”.

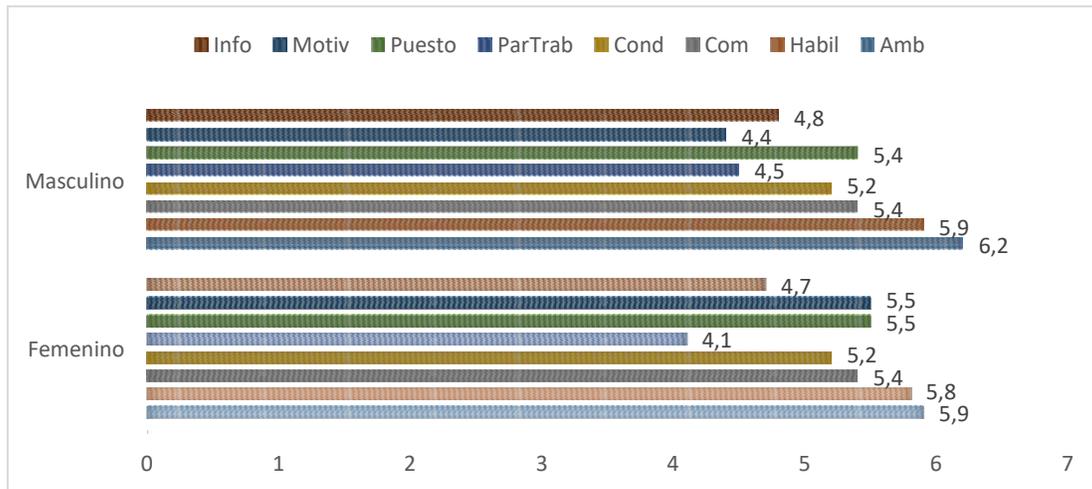
A continuación se presenta un gráfico donde se muestra la distinción existente entre las plantas Chillán y Chillán viejo.

Gráfico N°8: Comparativo entre plantas, respecto factores vinculados a variable edad.



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N°9: Factores vinculados a variable sexo.

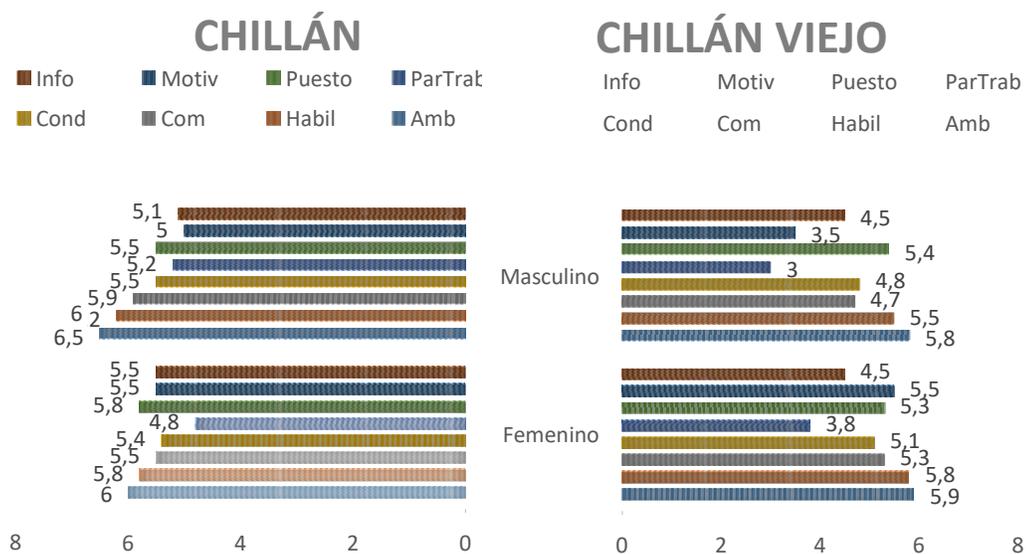


Fuente: Elaboración propia.

En relación al sexo del trabajador, los encuestados de sexo femenino y masculino, manifiestan como factor más importante para su satisfacción laboral a “Ambiente e interacción con los compañeros”, seguido de “Habilidades intelectuales y física del trabajador”. El factor menos incidente señalado por las mujeres y hombres corresponde a “Participación del trabajador en decisiones de la empresa”.

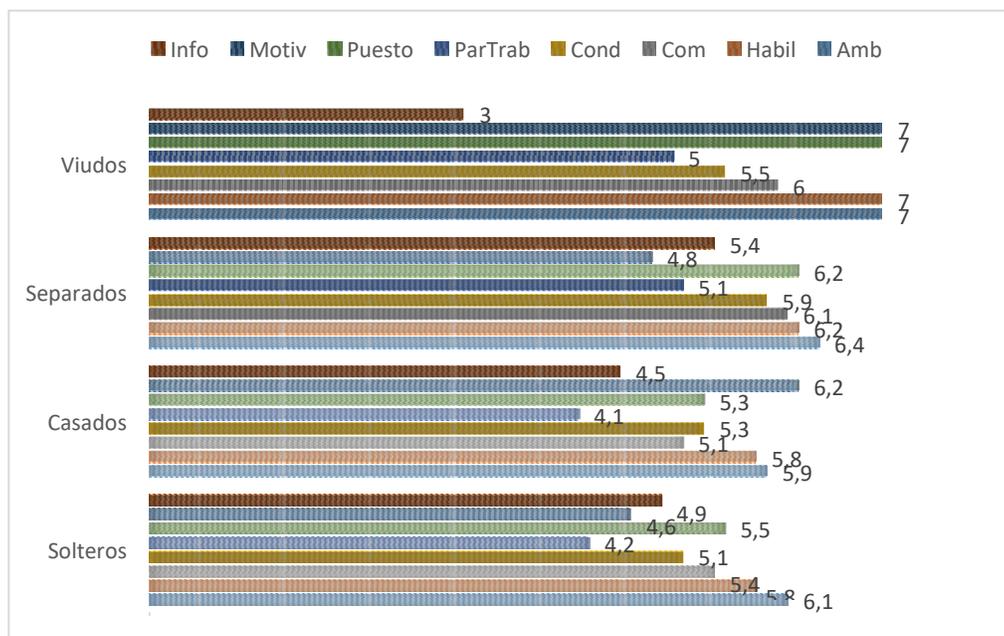
A continuación se presenta un gráfico donde se presenta la distinción existente entre las plantas Chillán y Chillán viejo.

Gráfico N°10: Comparativo entre plantas, respecto factores vinculados a variable sexo.



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N°11: Factores vinculados a variable Estado civil.



Fuente: Elaboración propia.

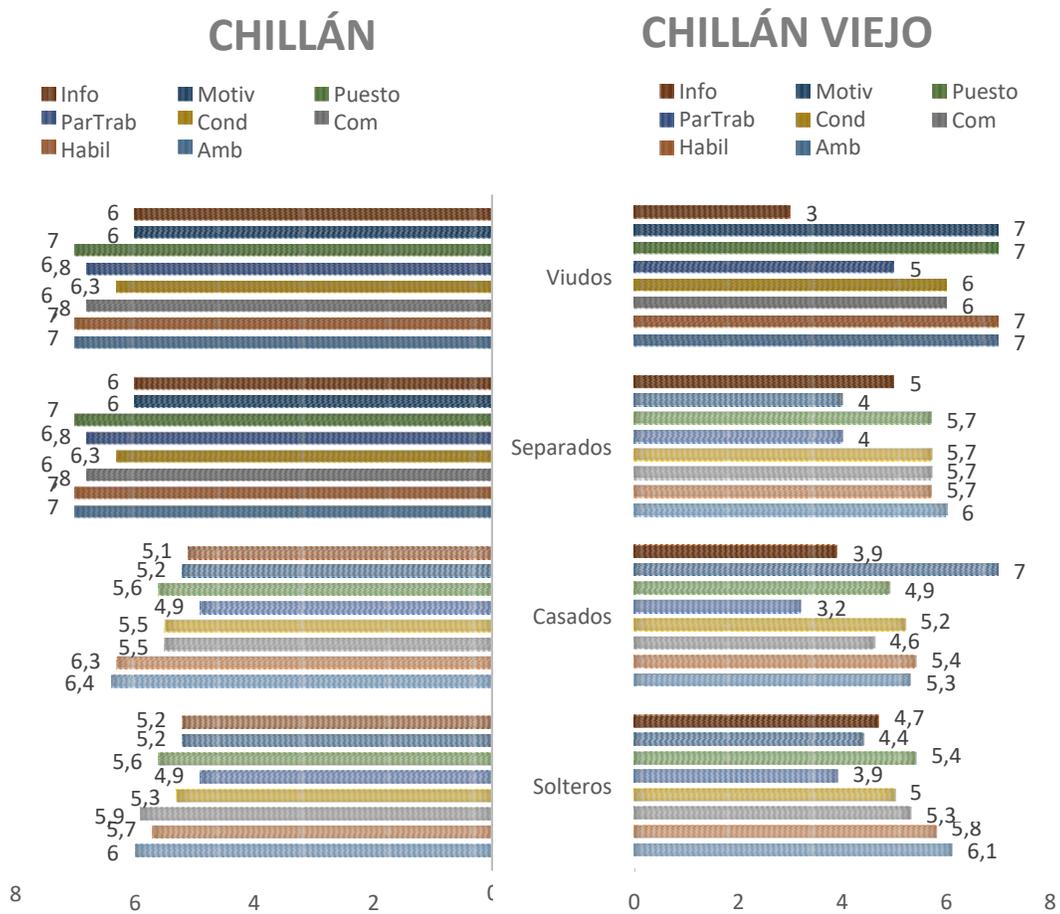
Al aplicar las encuestas, se obtuvo como resultado respecto a la variable estado civil, que aquellos trabajadores que se encuentran solteros, el factor más relevante señalado es “Ambiente e interacción con los compañeros”, mientras que los encuestados pertenecientes a la empresa que están solteros, indicaron que el menos incidente es “Participación del trabajador en decisiones de la empresa”.

En cuanto a los trabajadores casados el factor más importante es “Motivación (sueldo, confianza de superiores sobre encuestado, posibilidades de creatividad), en cambio los encuestados pertenecientes a la empresa que están casados, señalaron que el menos incidente en su propia satisfacción es “Participación del trabajador en decisiones de la empresa”.

Acercas de los empleados que se encuentran separados/divorciados, el factor más relevante manifestado es “Ambiente e interacción con los compañeros. Encuestados que integran la empresa y están separados/divorciados, indicaron que el menos incidente en su propia satisfacción es “Motivación (sueldo, confianza de superiores sobre encuestado, posibilidades de creatividad).

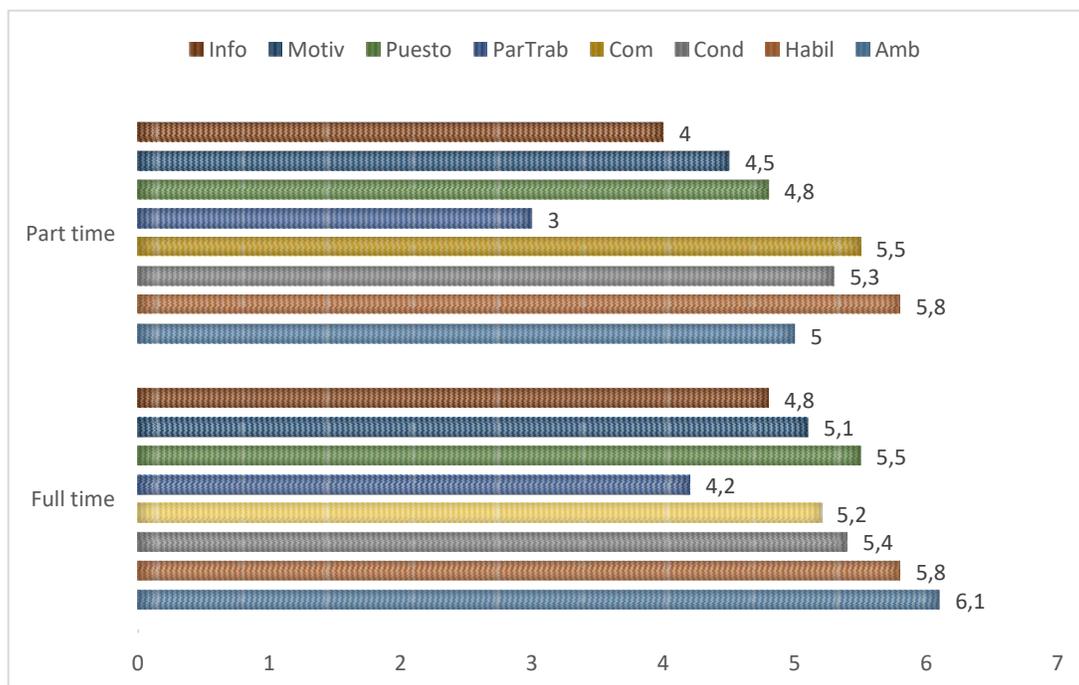
A continuación se presenta un gráfico donde se presenta la distinción existente entre las plantas Chillán y Chillán viejo.

Gráfico N°12: Comparativo entre plantas, respecto factores vinculado a variable Estado civil.



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 13: Factores vinculados a variable Condición laboral.



Fuente: Elaboración propia.

En relación a los trabajadores que se desempeñan con condición laboral full time, se obtuvo como resultado que el factor más relevante indicado por es “Ambiente e interacción con los compañeros”. Encuestados pertenecientes a la empresa con condición full time manifestaron que el factor menos incidente en su propia satisfacción laboral a “Participación del trabajador en decisiones de la empresa”.

De acuerdo a trabajadores que se desempeñan con condición laboral part time, se obtuvo como resultado que el factor más importante indicado es “Habilidades intelectuales y físicas del trabajador”. Mientras que, el factor menos incidente por los trabajadores con condición laboral part time es “Participación del trabajador en decisiones de la empresa”.

A continuación se presenta un gráfico donde se presenta la distinción existente entre las plantas Chillán y Chillán viejo.

Gráfico N°14: Comparativo entre plantas, respecto factores vinculado a variable Condición laboral.

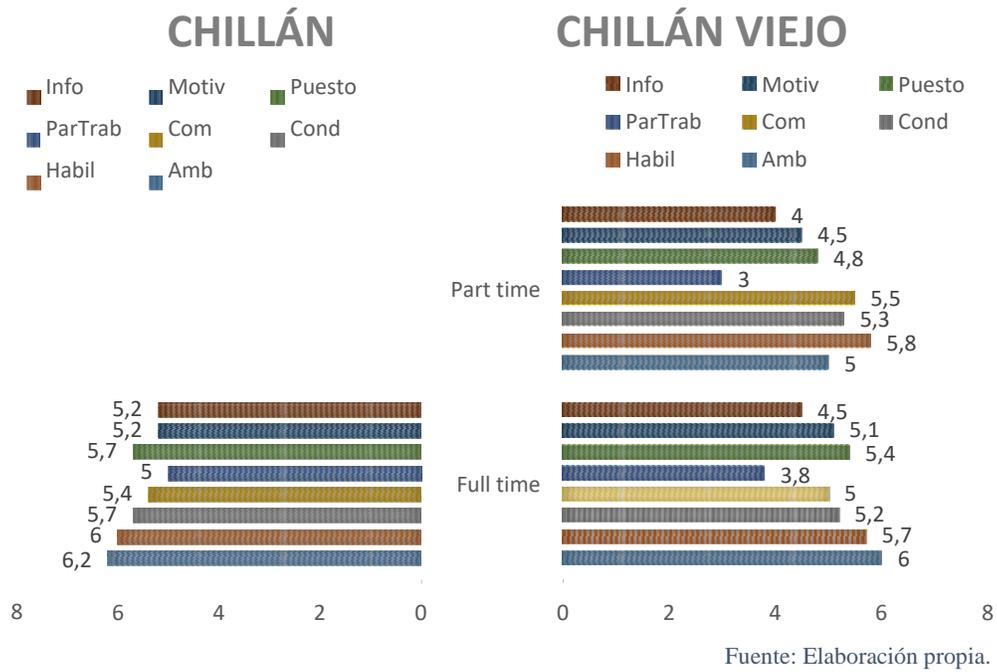
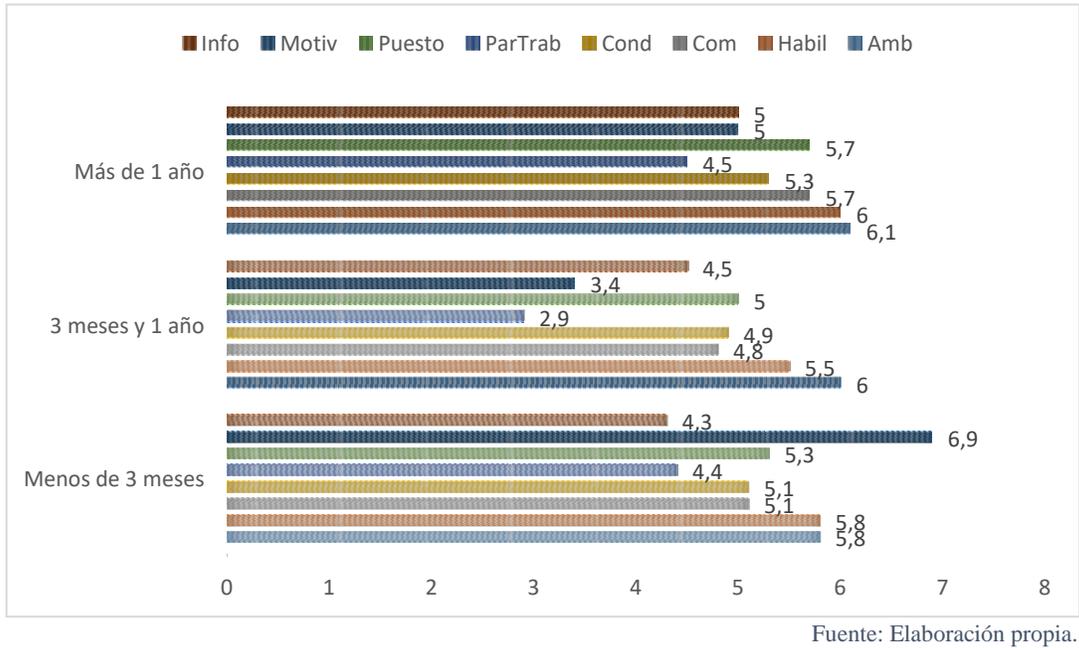


Gráfico N°15: Factores vinculados a variable Tiempo trabajado en la empresa.



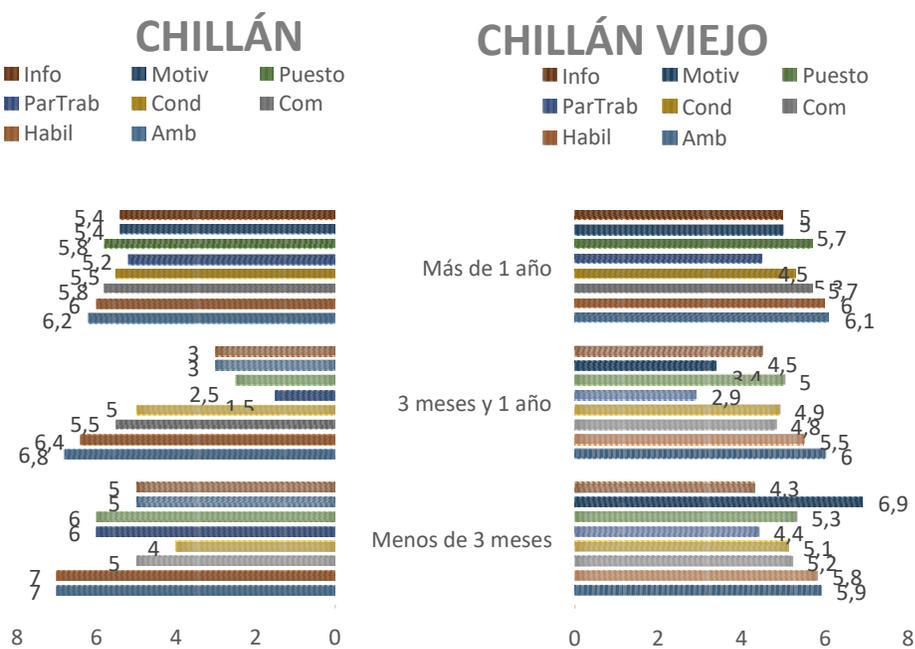
Referente al tiempo trabajado en la empresa, los trabajadores que suman un tiempo menor a tres meses, indicaron como factor más relevante para su satisfacción personal a “Motivación”. En cambio, señalaron como factor menos incidente en su propia satisfacción personal a “Información entregada al trabajador (desde la dirección)”.

Respecto al tiempo trabajado en la empresa, los trabajadores que suman un tiempo entre tres meses y un año, manifestaron como factor más importante para su satisfacción laboral a “Ambiente e interacción con los compañeros”. Mientras que, indicaron como factor menos incidente en su propia satisfacción personal a “Participación del trabajador en decisiones de la empresa”.

En cuanto al tiempo trabajado en la empresa, los trabajadores que suman un tiempo mayor a un año, tiene un comportamiento similar al de los trabajadores que llevan entre tres meses y un año trabajado, ya que también señalaron como factor más importante para su satisfacción personal a “Ambiente e interacción con los compañeros”. Y manifestaron como factor menos incidente en su propia satisfacción personal a “Participación del trabajador en decisiones de la empresa”.

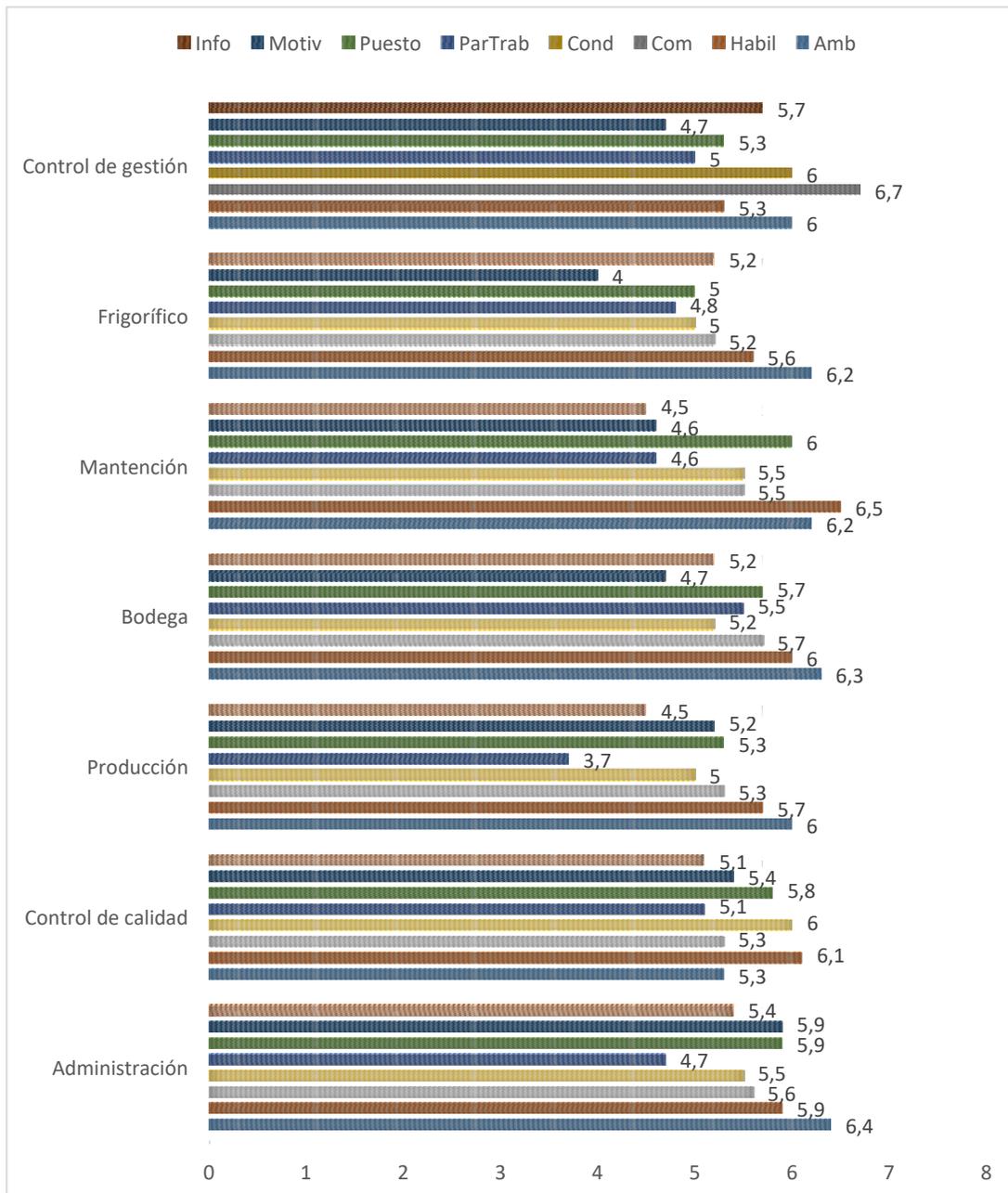
A continuación se presenta un gráfico donde se presenta la distinción existente entre las plantas Chillán y Chillán viejo.

Gráfico N°16: Comparativo entre plantas, respecto factores vinculados a variable tiempo trabajado en la empresa.



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N°17: Factores vinculados a variable Departamentos.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a trabajadores que se desempeñan en el departamento de Administración (14 personas), se obtuvo como resultado que el factor más importante señalado por los trabajadores es “Ambiente e interacción con los compañeros”. En cambio el factor menos incidente en su propia satisfacción personal es “Participación del trabajador en decisiones de la empresa”

Respecto a los encuestados que trabajan en el departamento de Control de calidad (7 personas), se obtuvo como resultado que el factor más relevante indicado por éstos es “Habilidades intelectuales y físicas del trabajador”. Mientras que el factor menos incidente en su propia satisfacción personal es “Información entregada al trabajador (desde la dirección)”

En relación a los empleados que se desempeñan en el departamento de producción (65 personas) que corresponde a la mayoría de los encuestados, señalaron como el factor más importante para su satisfacción a “Ambiente e interacción con los compañeros”. En cambio el factor menos incidente corresponde a “Participación del trabajador en decisiones de la empresa”.

De acuerdo a los encuestados que trabajan en el departamento de bodega (3 personas), se obtuvo como resultado que el factor más importante indicado por éstos es “Ambiente e interacción con los compañeros”. Mientras que el factor menos incidente en su propia satisfacción personal es “Motivación”.

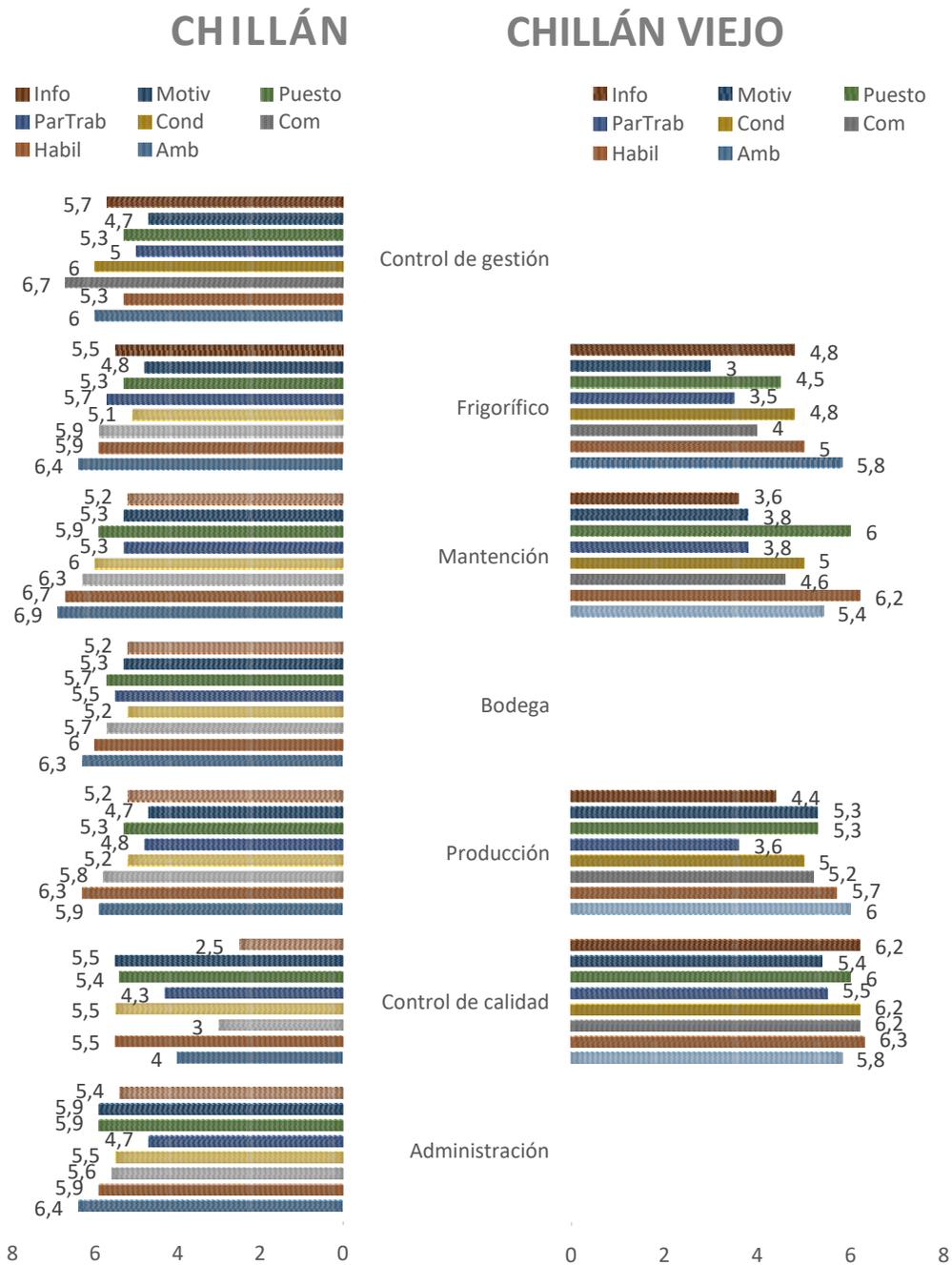
Respecto a los trabajadores que se desempeñan en el departamento de Mantenimiento (11 personas), se obtuvo como resultado que el factor más relevante manifestado en la encuesta corresponde a “Habilidades intelectuales y físicas del trabajador”. En cambio, el factor menos incidente señalado es “Información entregada al trabajador (desde dirección)”.

En relación a los empleados que se desempeñan en el departamento de Frigorífico (10 personas), indicaron que el factor más importante en su propia satisfacción personal es “Ambiente e interacción con los compañeros”. Mientras que el factor menos incidente corresponde a “Motivación”.

Finalmente aquellos encuestados que trabajan en el departamento de Control de gestión (3 personas), señalaron que el factor más relevante es “Comunicación y coordinación”. Mientras que el factor menos incidente en su propia satisfacción personal es “Motivación”.

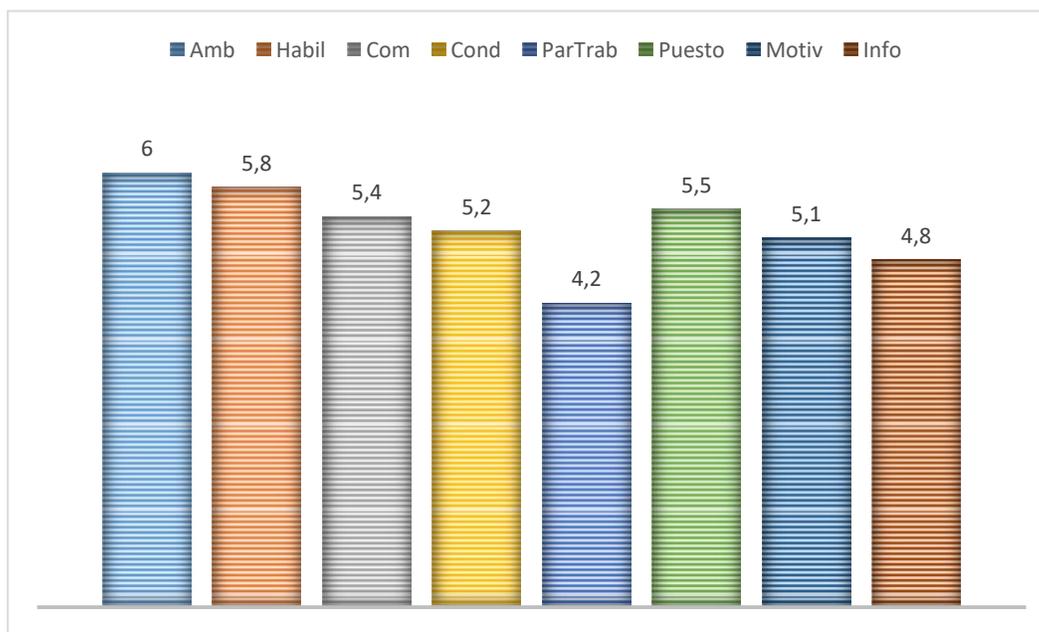
A continuación se presenta un gráfico donde se presenta la distinción existente entre las plantas Chillán y Chillán viejo.

Gráfico N°18: Comparativo entre plantas, respecto factores vinculados a variable Departamento.



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N°19: Promedio de significancia de factores.



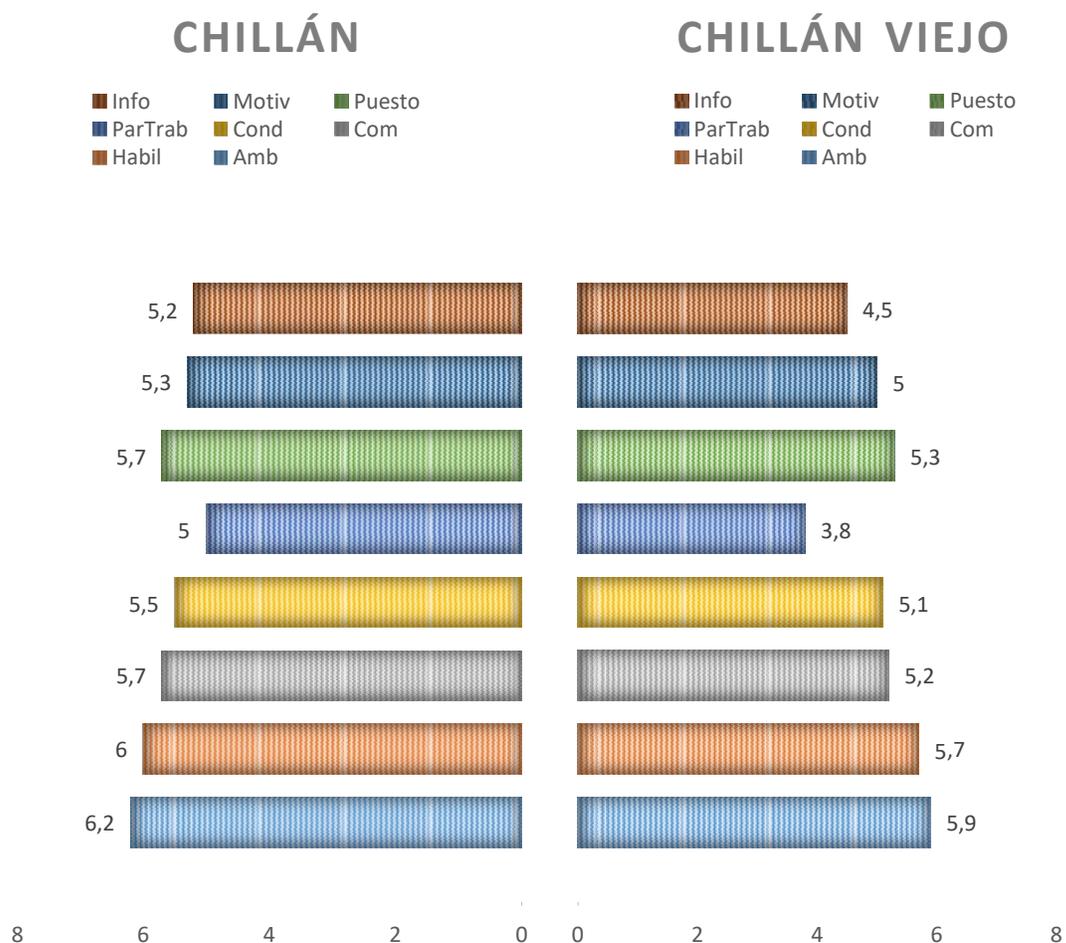
Fuente: Elaboración propia.

En resumen, como podemos observar en la gráfica los factores significativos que afectan en la satisfacción laboral ordenados jerárquicamente, indicados por los propios trabajadores de la empresa Frutícola Olmué SpA, Chillán, son aquellos que se indican a continuación:

1. Ambiente e interacción con los compañeros.
2. Habilidades intelectuales y físicas del trabajador.
3. Valor que genera al trabajador su labor
4. Comunicación y coordinación.
5. Condiciones ambientales, infraestructura y recursos.
6. Motivación.
7. Información entregada al trabajador (desde dirección).
8. Participación del trabajador en decisiones de la empresa.

Finalmente, en el gráfico a continuación se expondrá la distinción existente entre las plantas, respecto al promedio de significancia de factores que afectan en la satisfacción laboral:

Gráfico N°20: Comparativo de promedio de significancia de factores.



Fuente: Elaboración propia.

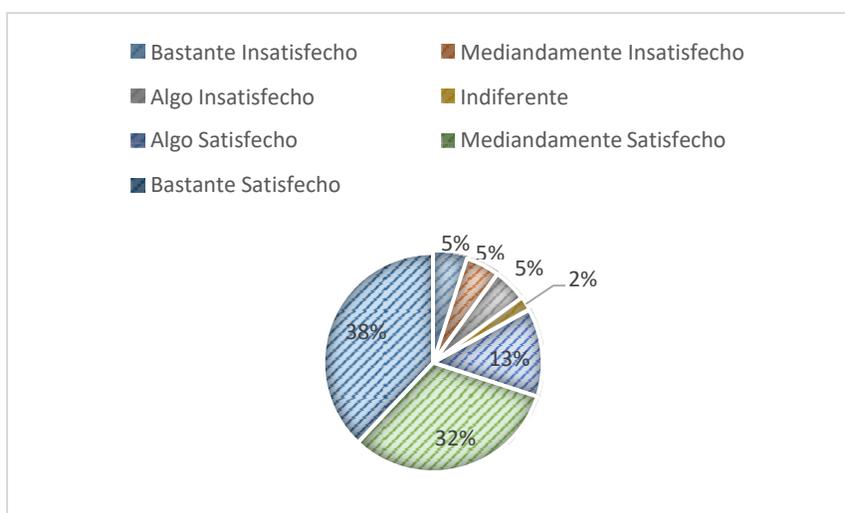
5.2.1 Presentación de resultados para factor n° 1: Aspectos relacionados con el puesto de trabajo.

Es importante demostrar los resultados de éste factor a fin de explicar los datos que se exponen en la tabla y que se indicarán en los próximos párrafos:

- P1: Su tipo de trabajo, las tareas y actividades que usted realiza.
- P2: La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.
- P3: El grado de responsabilidad que tiene su cargo.

A continuación se muestra gráfico, en el que se establece los porcentajes de las respuestas obtenidas en el proceso de aplicación de encuesta, para el factor “aspectos relacionados con el puesto”.

Gráfico N°21: Resultado de satisfacción, indiferencia e insatisfacción para factor n° 1.



Fuente: Elaboración propia.

En la empresa Frutícola Olmué, es posible establecer que dado éste factor, el 5% de los trabajadores expresa que se encuentra bastante insatisfecho, 5% está medianamente insatisfecho, 5% manifiesta que se encuentra algo insatisfecho, 2% es indiferente frente a las preguntas relacionadas a éste factor, 13% está algo satisfecho, 32% se encuentra medianamente satisfecho y por último el 38% bastante satisfecho.

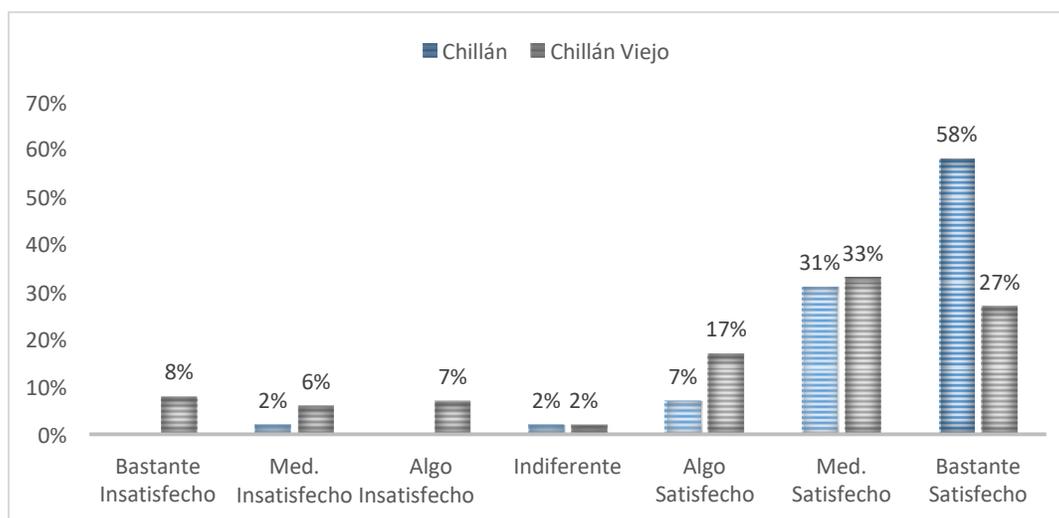
En consecuencia, en los trabajadores de ésta empresa existe una mayor satisfacción en base a elementos relacionados con el puesto del trabajador, obteniendo 83% como

porcentaje satisfactorio y 15% insatisfactorio. Es importante señalar, que el 2% correspondiente a la indiferencia es poco significativo respecto a los anteriores.

Respecto al porcentaje que corresponde a satisfacción, se puede interpretar que la pregunta que más influyó en el porcentaje final del factor fue “su tipo de trabajo, las tareas que usted realiza”, seguido de “el nivel de responsabilidad que recae sobre usted” y, por último, “la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo”. La variable más incidente en el resultado (tipo de trabajo y tareas que realiza el encuestado) debe su importancia a que la mayoría de los trabajadores se encuentran bastante satisfecho con su labor en el departamento en el cual desempeña sus funciones, en el que desarrollan su trabajo de manera óptima.

Finalmente, dado estos datos es posible concluir que en el factor n° 1, la satisfacción laboral es favorable en la empresa Frutícola Olmué SpA.

Gráfico N°22: Resultado porcentual de satisfacción, indiferencia e insatisfacción para factor n°1 entre Plantas de Chillán y Ch. Viejo.



Fuente: Elaboración propia.

Respecto a los resultados obtenidos y en el contraste del gráfico n°22, es posible observar que en la planta de Chillán existe un 96% de satisfacción, del cual el 58% de los trabajadores se encuentra bastante satisfecho, 31% medianamente satisfecho y solo el 7% algo satisfecho. En cambio, en la planta de Chillán viejo el porcentaje es menor en comparación a la otra planta correspondiente a un 77%, del cual el 27% se encuentra bastante satisfecho, 33% medianamente satisfecho y solo el 17% algo satisfecho.

Finalmente, en cuanto al factor 1 la planta de Chillán se encuentra más satisfecha en comparación a la de Chillán viejo, es posible que influya el hecho de que en la primera planta sólo fueron encuestadas 40 personas, mientras que en la segunda 73.

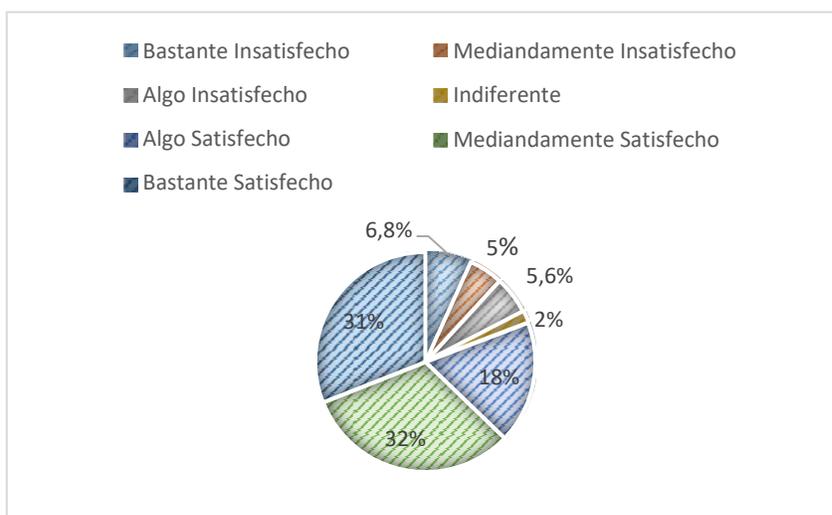
5.2.2 Presentación de resultados para factor n°2: Capacidades del empleado para desenvolverse en su trabajo.

Es importante demostrar los resultados de éste factor a fin de explicar los datos que se exponen en la tabla y que se indicarán en los próximos párrafos:

- P1: Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.
- P2: Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que a usted le gustan.
- P3: Sus capacidades físicas e intelectuales son usadas adecuadamente.

A continuación se muestra gráfico, en el que se establece los porcentajes de las respuestas obtenidas en el proceso de aplicación de encuesta, para el factor “Capacidades del empleado para desenvolverse en su trabajo”.

Gráfico N°23: Resultado de satisfacción, indiferencia e insatisfacción para factor n°2.



Fuente: Elaboración propia.

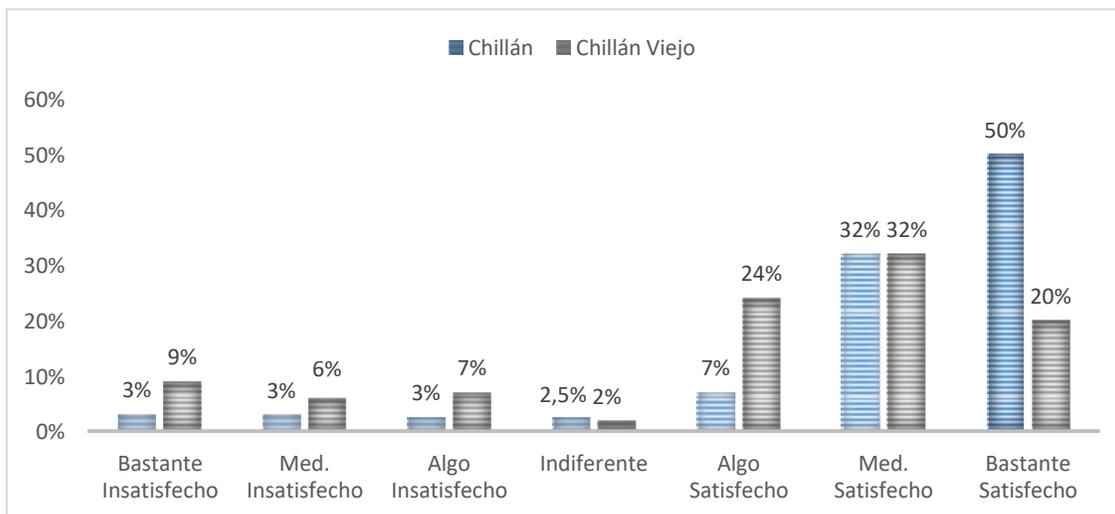
En la empresa Frutícola Olmué, es posible establecer que dado éste factor, el 6,8% de los trabajadores expresa que se encuentra bastante insatisfecho, 5% está medianamente insatisfecho, 5,6% manifiesta que se encuentra algo insatisfecho, 1,8% es indiferente frente a las preguntas relacionadas a éste factor, 18% está algo satisfecho, 31,8% se encuentra medianamente satisfecho y por último el 31% bastante satisfecho.

En consecuencia, los trabajadores de ésta empresa existe una mayor satisfacción en base a elementos relacionados a las capacidades para desenvolverse en su labor, obteniendo 81% como porcentaje satisfactorio y 17,4% insatisfactorio. Es importante señalar, que el 1,8% correspondiente a la indiferencia es poco significativo respecto a los anteriores.

La pregunta que más influye en el resultado es “sus capacidades físicas e intelectuales son usadas adecuadamente”, seguida de “las oportunidades que le ofrece a su trabajo de hacer las cosas que le gustan” y, por último, “las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas que usted destaca”.

En resumen, dado estos datos es posible concluir que en el factor n° 2, la satisfacción laboral es favorable, por lo tanto los trabajadores de la empresa Frutícola Olmué SpA., se encuentran satisfechos con las capacidades que los empleados poseen para desenvolverse en su trabajo.

Gráfico N°24: Resultado porcentual de satisfacción, indiferencia e insatisfacción para factor n°2 entre las Plantas de Chillán y Ch. Viejo.



Fuente: Elaboración propia.

Respecto a los resultados obtenidos y en el contraste establecido en el gráfico n°23, es posible observar en la planta Chillán del total de 40 personas encuestadas, existe un 89% de satisfacción, del cual el 50% de los trabajadores se encuentra bastante satisfecho, 32% medianamente satisfecho y solo el 7% algo satisfecho. En cambio, en la planta Chillán viejo del total de 73 personas encuestadas, el porcentaje es menor en comparación a la otra planta correspondiente a un 76%, del cual el 20% se encuentra bastante satisfecho, 32% medianamente satisfecho y solo el 24% algo satisfecho.

Finalmente, en cuanto al factor 2 la planta de Chillán nuevamente se encuentra más satisfecha en comparación a la de Chillán viejo.

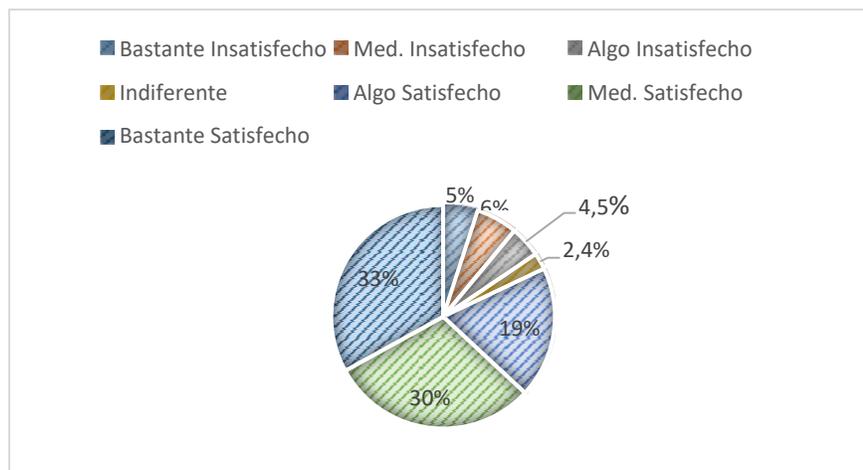
5.2.3 Presentación de resultados para factor n°3: Ambiente e interacción con los compañeros de trabajo.

Es importante demostrar los resultados de éste factor a fin de explicar los datos que se exponen en la tabla y que se indicarán en los próximos párrafos:

- P1: Las relaciones personales con personas de nivel jerárquico similar al suyo
- P2: Las relaciones personales con sus superiores.
- P3: Si recibe un trato igual que sus compañeros de nivel jerárquico similar al suyo por parte de sus superiores.

A continuación se muestra gráfico, en el que se establece los porcentajes de las respuestas obtenidas en el proceso de aplicación de encuesta, para el factor “Ambiente e interacción con los compañeros de trabajo”.

Gráfico N°25: Resultado de satisfacción, indiferencia e insatisfacción para factor n°3.



Fuente: Elaboración propia.

En la empresa Frutícola Olmué, se puede manifestar que frente a éste factor, el 5% de los trabajadores expresa que se encuentra bastante insatisfecho, 6% está medianamente insatisfecho, 4,5% manifiesta que se encuentra algo insatisfecho, 2,4% es indiferente frente a las preguntas relacionadas a éste factor, 19% está algo satisfecho, 30% se encuentra medianamente satisfecho y por último el 33% bastante satisfecho.

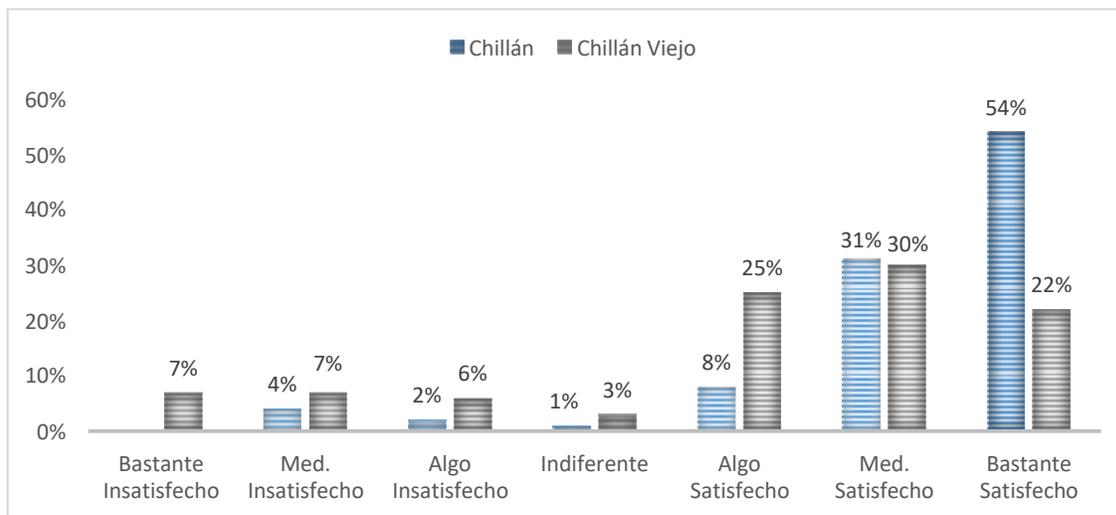
En consecuencia, los trabajadores de ésta empresa existe una mayor satisfacción en base a elementos relacionados al ambiente e interacción con los compañeros de trabajo, obteniendo 82% como porcentaje satisfactorio y 16% insatisfactorio. Es importante señalar, que el 2,4% correspondiente a la indiferencia es poco significativo respecto a los anteriores.

La pregunta que más influye en el resultado es “las relaciones personales con sus superiores” con un 86% acumulado lo que significa el mayor porcentaje de incidencia para éste factor, esto se debe a que en la empresa se observa buen clima laboral y confianza del jefe de departamento hacia sus empleados. Respecto a la pregunta “las relaciones personales con personas de nivel jerárquico similar al suyo” tiene un 82% de incidencia, puesto que es posible notar un grato ambiente entre los compañeros de trabajo. En cambio,

al consultar sobre si recibe un trato igual que sus compañeros de nivel jerárquico similar al suyo por parte de sus superiores, los encuestados señalaron un 79% de satisfacción.

En conclusión, dado estos datos es posible interpretar que en el factor n° 3, los trabajadores de la empresa, se encuentran satisfechos respecto a su entorno laboral.

Gráfico N°26: Resultado porcentual de satisfacción, indiferencia e insatisfacción para factor n°3 entre las Plantas de Chillán y Ch. Viejo



Fuente: Elaboración propia.

Respecto a los resultados obtenidos y en el contraste establecido en el gráfico n°26, es posible establecer que en la planta Chillán del total de 40 personas encuestadas, existe un 93% de satisfacción, del cual el 54% de los trabajadores se encuentra bastante satisfecho, 31% medianamente satisfecho y solo el 8% algo satisfecho. En cambio, en la planta Chillán viejo del total de 73 personas encuestadas, el porcentaje es menor en comparación a la otra planta correspondiente a un 77%, del cual el 22% se encuentra bastante satisfecho, 30% medianamente satisfecho y el 25% algo satisfecho.

Finalmente, en cuanto al factor de ambiente e interacción con los compañeros, la planta de Chillán nuevamente se encuentra más satisfecha en comparación a la de Chillán viejo.

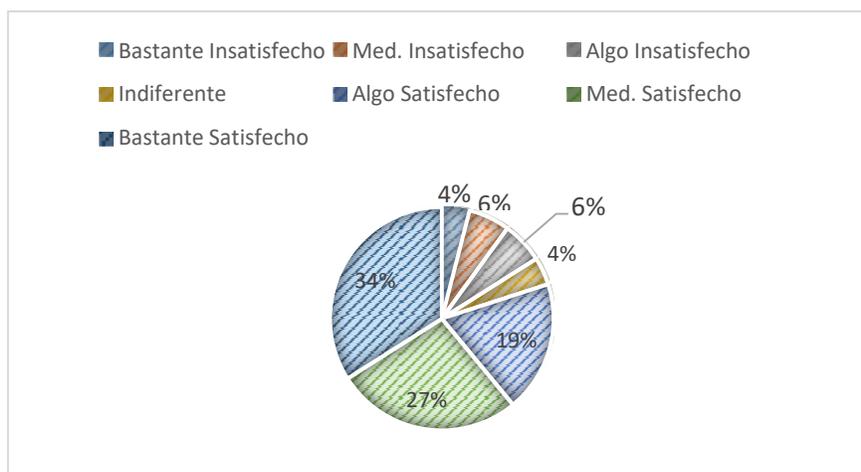
5.2.4 Presentación de resultados para factor n° 4: Comunicación y coordinación en el desarrollo del trabajo.

Es importante demostrar los resultados de éste factor a fin de explicar los datos que se exponen en la tabla y que se indicarán en los próximos párrafos:

- P1: Su conocimiento en el desarrollo del trabajo.
- P2: La coordinación de las tareas que realizan entre los distintos departamentos o secciones.
- P3: La coordinación de las tareas que realiza con su grupo de trabajo.

A continuación se exhibe gráfico, en el que se establece los porcentajes de las respuestas obtenidas en el proceso de aplicación de encuesta, para el factor “Comunicación y coordinación en el desarrollo del trabajo”.

Gráfico N°27: Resultado de satisfacción, indiferencia e insatisfacción para factor n°4.



Fuente: Elaboración propia.

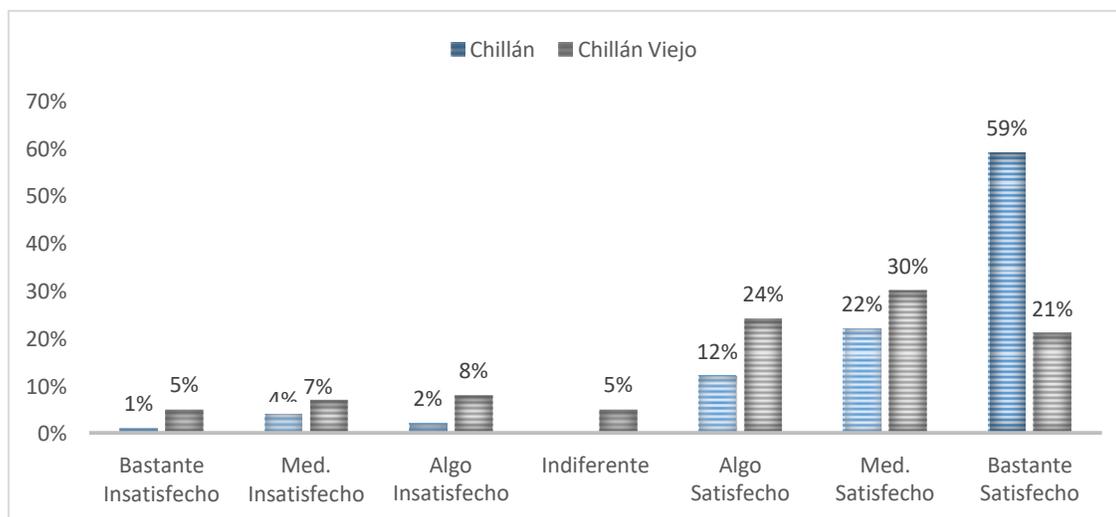
En la empresa Frutícola Olmué, se obtiene que frente a este factor el 4% de los trabajadores indica que se encuentra bastante insatisfecho, 6% está medianamente insatisfecho, 6% manifiesta que se encuentra algo insatisfecho, 4% es indiferente frente a las preguntas relacionadas a éste factor, 19% está algo satisfecho, 27% manifiesta estar medianamente satisfecho y por último el 34% señala que se encuentra bastante satisfecho.

En consecuencia, respecto a la comunicación y coordinación en el desarrollo del trabajo, el 80% de los encuestados manifiesta estar satisfecho y 16% insatisfecho. Mientras que existen porcentajes mínimos de trabajadores indiferentes con un 4%.

La pregunta que más influye en el porcentaje de aprobación en la satisfacción es “la coordinación de las tareas que realiza con su grupo de trabajo” con un 82% acumulado lo que significa el mayor porcentaje de incidencia para éste factor, esto se debe a que existe un óptimo entorno para la obtención de objetivos y metas de cada departamento. Respecto a la pregunta que tiene menos implicancia es “la coordinación de las tareas que realizan entre los distintos departamentos o secciones” la cual obtuvo un 78% de incidencia.

Finalmente, es posible concluir que la comunicación y coordinación en la empresa es eficaz en el desarrollo del trabajo, en virtud de que existe una comprensión clara de los objetivos que señalan la gerencia. Por ello, se interpreta que los trabajadores de la empresa Frutícola Olmué, acerca del factor n°4 genera satisfacción.

Gráfico N°28: Resultado porcentual de satisfacción, indiferencia e insatisfacción para factor n°4 entre las Plantas de Chillán y Ch. Viejo.



Fuente: Elaboración propia.

Respecto a los resultados obtenidos y en el contraste establecido en el gráfico n°28, es posible establecer que en la planta Chillán del total de 40 personas encuestadas, existe un 93% de satisfacción, del cual el 59% de los trabajadores se encuentra bastante satisfecho, 22% medianamente satisfecho y solo el 12% algo satisfecho. En cambio, en la planta Chillán viejo del total de 73 personas encuestadas, el porcentaje es menor en comparación a la otra planta correspondiente a un 75%, del cual el 21% se encuentra bastante satisfecho, 30% medianamente satisfecho y el 24% algo satisfecho.

En consecuencia, es posible inferir que en cuanto al factor de comunicación y coordinación en el desarrollo del trabajo, la planta de Chillán manifiesta estar más satisfecha en comparación a la de Chillán viejo.

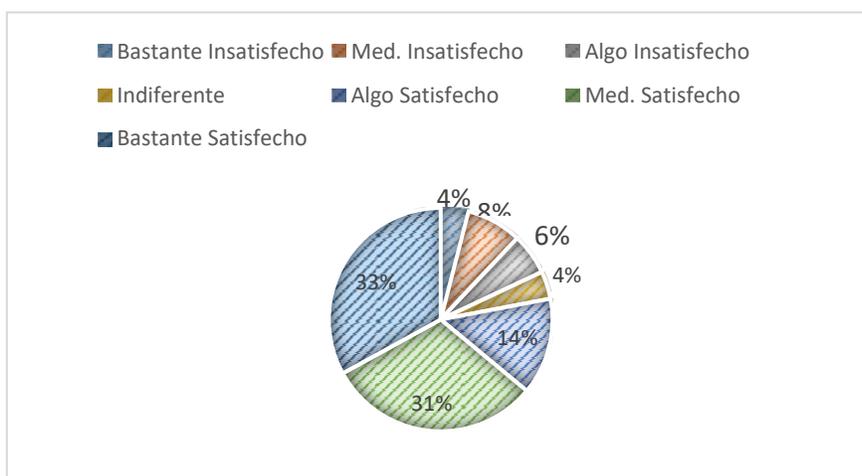
5.2.5 Presentación de resultados para factor n° 5: Aspectos relacionados con mejoras generadas por los trabajadores.

Es importante demostrar los resultados de éste factor a fin de explicar los datos que se exponen en la tabla y que se indicarán en los próximos párrafos:

- P1: Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a su departamento o sección.
- P2: Existe conocimiento de su desempeño o retroalimentación.
- P3: Su participación en la elaboración de los objetivos y políticas de su departamento o sección.

A continuación se expone gráfico con los porcentajes de las respuestas obtenidas en el proceso de aplicación de encuesta, para el factor “Aspectos relacionados con mejoras generadas por los trabajadores”.

Gráfico N°29: Resultado de satisfacción, indiferencia e insatisfacción para factor n°5.



Fuente: Elaboración propia.

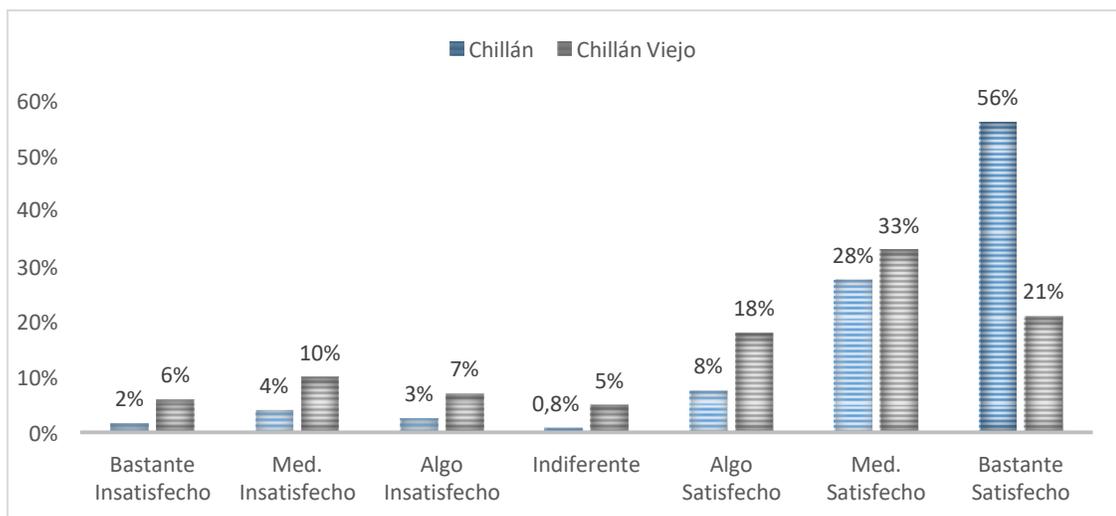
En la empresa Frutícola Olmué, se obtiene que frente a este factor el 4% de los trabajadores indica que se encuentra bastante insatisfecho, 8% está medianamente insatisfecho, 6% manifiesta que se encuentra algo insatisfecho, 4% es indiferente frente a las preguntas relacionadas a éste factor, 14% está algo satisfecho, 31% manifiesta estar medianamente satisfecho y por último el 33% señala que se encuentra bastante satisfecho.

En consecuencia, respecto al 78% de los encuestados manifiesta estar satisfecho y 18% insatisfecho. Mientras que existen porcentajes mínimos de trabajadores indiferentes con un 4%.

En cuanto a los resultados obtenidos, es posible interpretar que se logra un mayor porcentaje de satisfacción respecto a éste factor (78%) dado el promedio de las tres preguntas efectuadas para cuantificar el factor n°5. Por lo tanto, se puede concluir que los trabajadores de la empresa Frutícola Olmué, se encuentran satisfechos en éste factor.

A continuación se exhibirá gráfico, en el cual se establece la distinción existida entre las plantas de Chillán y Chillán viejo.

Gráfico N°30: Resultado porcentual de satisfacción, indiferencia e insatisfacción para factor n°5 entre las Plantas de Chillán y Ch. Viejo.



Fuente: Elaboración propia.

Referente a los resultados obtenidos y en el contraste establecido en el gráfico n°30, es posible establecer que en la planta Chillán del total de 40 personas encuestadas, existe un 91% de satisfacción, del cual el 56% de los trabajadores se encuentra bastante satisfecho, 27,5% medianamente satisfecho y solo el 7,5% algo satisfecho. En cambio, en la planta Chillán viejo del total de 73 personas encuestadas, el porcentaje es menor en comparación a la otra planta, correspondiente a un 72%, del cual el 21% se encuentra bastante satisfecho, 33% medianamente satisfecho y el 18% algo satisfecho.

En consecuencia, es posible inferir que en cuanto al factor aspectos relacionados con mejoras generadas por los trabajadores, la planta de Chillán manifiesta estar más satisfecha en comparación a la de Chillán viejo.

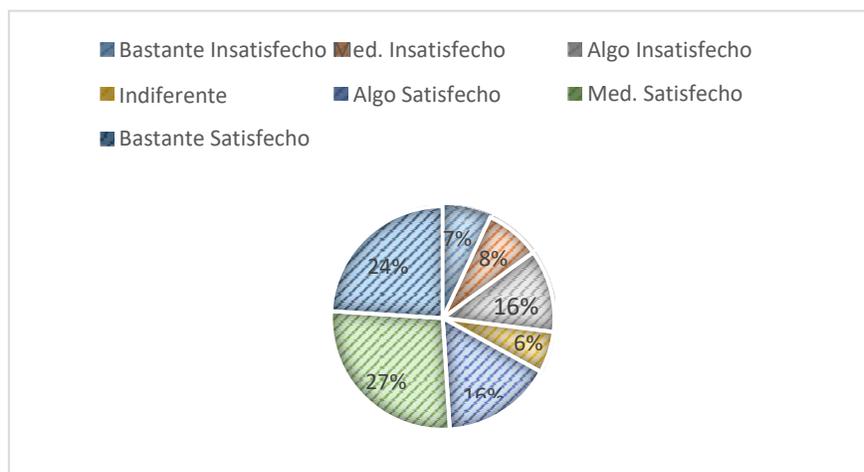
5.2.6 Presentación de resultados para factor n° 6: Información entregada al trabajador.

Es importante demostrar los resultados de éste factor a fin de explicar los datos que se exponen en la tabla y que se indicarán en los próximos párrafos:

- P1: La claridad de las instrucciones relacionadas con la realización de su trabajo.
- P2: El sistema de información interno (intranet, boletines, circulares, etc.)
- P3: El grado de conocimiento de los resultados o cumplimiento de metas de su departamento o sección.

A continuación se expone gráfico con los porcentajes de las respuestas obtenidas en el proceso de aplicación de encuesta, para el factor “Información entregada al trabajador.”.

Gráfico N°31: Resultado de satisfacción, indiferencia e insatisfacción para factor n°6.



Fuente: Elaboración propia.

En la empresa Frutícola Olmué, se obtiene que frente a este factor el 7% de los trabajadores indica que se encuentra bastante insatisfecho, 8% está medianamente insatisfecho, 12% manifiesta que se encuentra algo insatisfecho, 6% es indiferente frente a las preguntas relacionadas a éste factor, 16% está algo satisfecho, 27% manifiesta estar medianamente satisfecho y por último el 24% señala que se encuentra bastante satisfecho.

En consecuencia, respecto a los resultados obtenidos en la aplicación de encuestas el 67% de los encuestados manifiesta estar satisfecho y 27% insatisfechos. Mientras que existen porcentajes mínimos de trabajadores indiferentes con un 6%. Por ello, se concluye que los empleados encuestados están satisfechos respecto al factor n°6, lo que implica que los elementos que incluye afectan de manera favorable a los trabajadores.

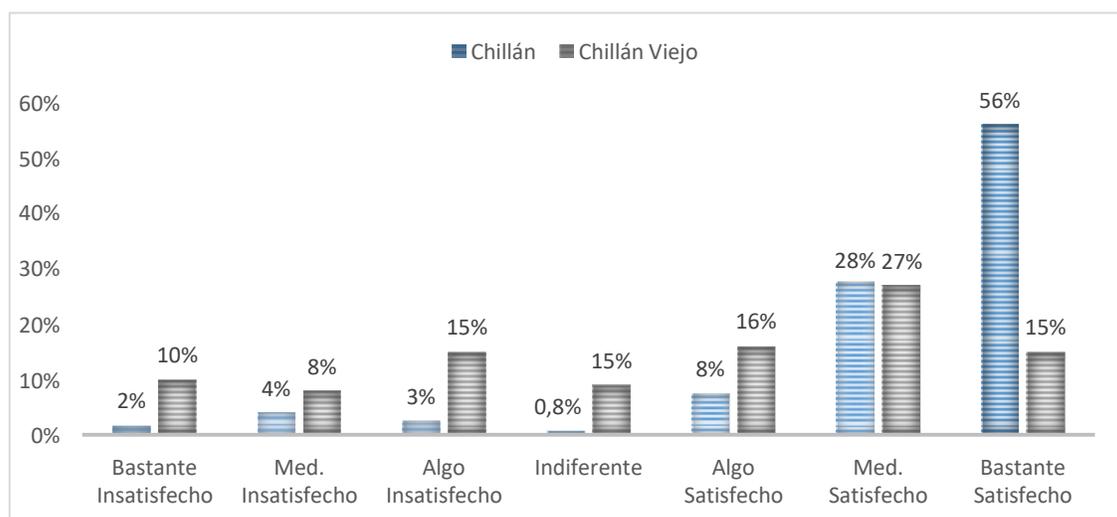
No obstante, una de las preguntas que menor incidencia tuvo respecto al porcentaje de satisfacción es “el sistema información interno (intranet, boletines, circulares, etc.)”, a

causa de que no existe un adecuado sistema informativo en la empresa y se considera un elemento importante para comunicar instrucciones a nivel general. Cabe destacar, que la empresa facilita un canal de denuncias (página web, buzón postal y buzón de voz), en la que los trabajadores pueden acceder para manifestar sus quejas, incumplimientos, o simplemente efectuar consultas referentes a las políticas internas.

Finalmente, dado los resultados presentados anteriormente se puede concluir que los trabajadores de la empresa Frutícola Olmué se encuentran satisfechos, acerca del factor n°6.

A continuación se expone gráfico, en el cual se establece la distinción existida entre las plantas de Chillán y Chillán viejo.

Gráfico N°32: Resultado porcentual de satisfacción, indiferencia e insatisfacción para factor n°6 entre las plantas Chillán y Ch. Viejo.



Fuente: Elaboración propia.

Respecto a los resultados obtenidos y en el contraste establecido en el gráfico n°30, es posible establecer que en la planta Chillán del total de 40 personas encuestadas, existe un 91% de satisfacción, del cual el 56% de los trabajadores se encuentra bastante satisfecho, 27,5% medianamente satisfecho y solo el 7,5% algo satisfecho. En cambio, en la planta Chillán viejo del total de 73 personas encuestadas, el porcentaje es menor en comparación a la otra planta, correspondiente a un 58%, del cual el 15% se encuentra bastante satisfecho, 27% medianamente satisfecho y el 16% algo satisfecho.

En consecuencia, es posible inferir que en cuanto al factor información entregada al trabajador, la planta de Chillán manifiesta estar más satisfecha en comparación a la de Chillán viejo.

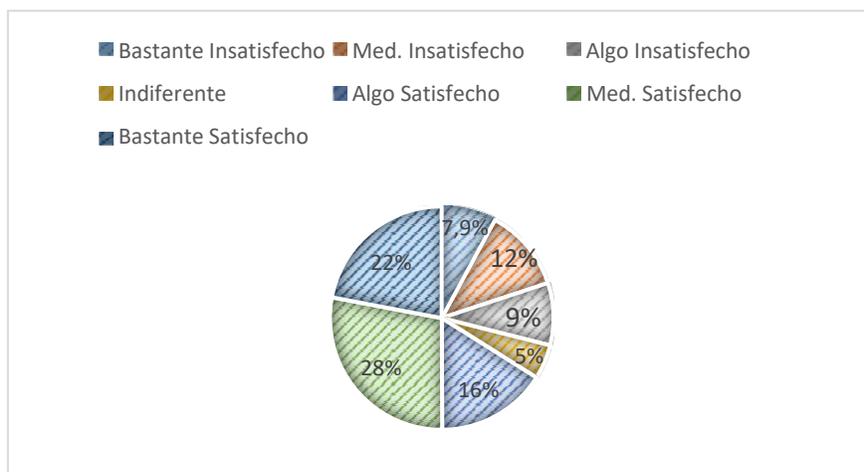
5.2.7 Presentación de resultados para factor n° 7: Motivación.

Es importante demostrar los resultados de éste factor a fin de explicar los datos que se exponen en la tabla y que se indicarán en los próximos párrafos:

- P1: Las posibilidades de creatividad que le ofrece su trabajo.
- P2: El nivel de confianza que tienen sus superiores en usted.
- P3: El salario que usted recibe.

A continuación se expone gráfico con los porcentajes de las respuestas obtenidas en el proceso de aplicación de encuesta, para el factor “Motivación”.

Gráfico N°33: Resultado de satisfacción, indiferencia e insatisfacción para factor n°7.



Fuente: Elaboración propia.

En la empresa Frutícola Olmué, se obtiene que frente a este factor el 7,9% de los trabajadores indica que se encuentra bastante insatisfecho, 12% está medianamente insatisfecho, 9% manifiesta que se encuentra algo insatisfecho, 5% es indiferente frente a las preguntas relacionadas a éste factor, 16% está algo satisfecho, 28% manifiesta estar medianamente satisfecho y por último el 22% señala que se encuentra bastante satisfecho.

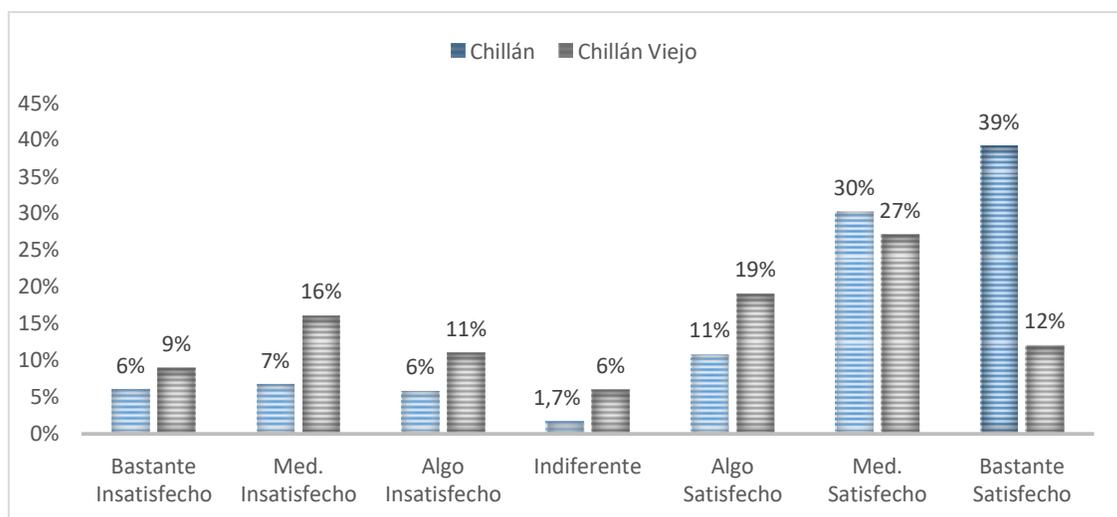
En consecuencia, respecto a los resultados obtenidos en la aplicación de encuestas el 66% de los encuestados manifiesta estar satisfecho y 29% insatisfechos. Mientras que existen porcentajes mínimos de trabajadores indiferentes con un 5%.

Dado los resultados, es posible interpretar que los encuestados referente al nivel de confianza que tienen los superiores hacia el trabajador, puede que sea posible a causa de que éstos no se sientan totalmente con la confianza y oportunidades de producir ideas creativas, ya que su función y prioridad es efectuar las órdenes del supervisor o jefe de departamento. Acerca del salario que recibe el encuestado, señalan que en un 51% se encuentran satisfechos, lo que no representa a una cantidad representativa de valorización.

Finalmente se concluye que dado los resultado del factor n°7, los empleados encuestados están satisfechos motivacionalmente.

A continuación se expone gráfico, en el cual se establece la distinción existida entre las plantas de Chillán y Chillán viejo.

Gráfico N°34: Resultado porcentual de satisfacción, indiferencia e insatisfacción para factor n°7, entre las plantas de Chillán y Ch. Viejo.



Fuente: Elaboración propia.

Respecto a los resultados obtenidos y en el contraste establecido en el gráfico n°34, es posible establecer que en la planta Chillán del total de 40 personas encuestadas, existe un 80% de satisfacción, del cual el 39% de los trabajadores se encuentra bastante satisfecho, 30% medianamente satisfecho y solo el 10,8% algo satisfecho. En cambio, en la planta Chillán viejo del total de 73 personas encuestadas, el porcentaje es menor en comparación a la otra planta, correspondiente a un 58% se encuentran satisfechos, del cual el 12% se encuentra bastante satisfecho, 27% medianamente satisfecho y el 19% algo satisfecho.

En consecuencia, es posible inferir que en cuanto al factor motivación, la planta de Chillán señala estar más satisfecha en comparación a la de Chillán viejo, por amplia diferencia.

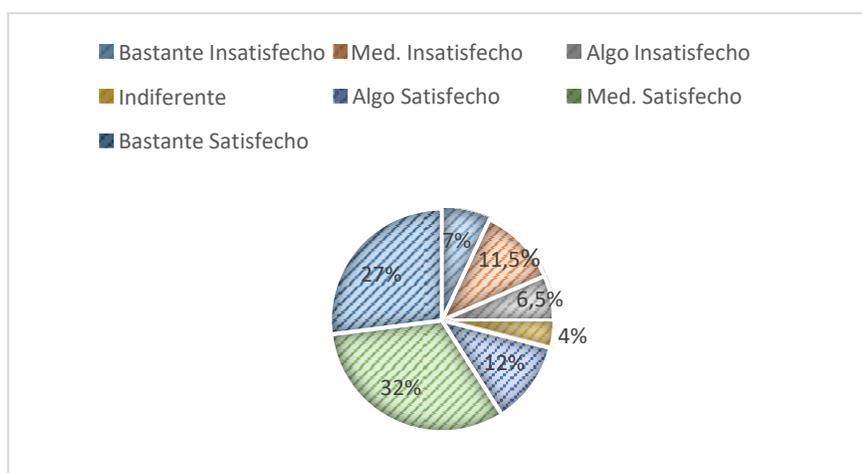
5.2.8 Presentación de resultados para factor n° 8: Condiciones ambientales, infraestructura y recursos.

Es importante demostrar los resultados de éste factor a fin de explicar los datos que se exponen en la tabla y que se indicarán en los próximos párrafos:

- P1: La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.
- P2: El entorno físico y el espacio con los que cuenta en su lugar de trabajo.
- P3: La disponibilidad de recursos o insumos necesarios para hacer su trabajo.

A continuación se expone gráfico con los porcentajes de las respuestas obtenidas en el proceso de aplicación de encuesta, para el factor “Condiciones ambientales, infraestructura y recursos”.

Gráfico N°35: Resultado de satisfacción, indiferencia e insatisfacción para factor n°8.



Fuente: Elaboración propia.

En la empresa Frutícola Olmué, se obtiene que frente a este factor el 7% de los trabajadores indica que se encuentra bastante insatisfecho, 11,5% está medianamente insatisfecho, 6,5% manifiesta que se encuentra algo insatisfecho, 4% es indiferente frente a las preguntas relacionadas a éste factor, 12% está algo satisfecho, 32% manifiesta estar medianamente satisfecho y por último el 27% señala que se encuentra bastante satisfecho.

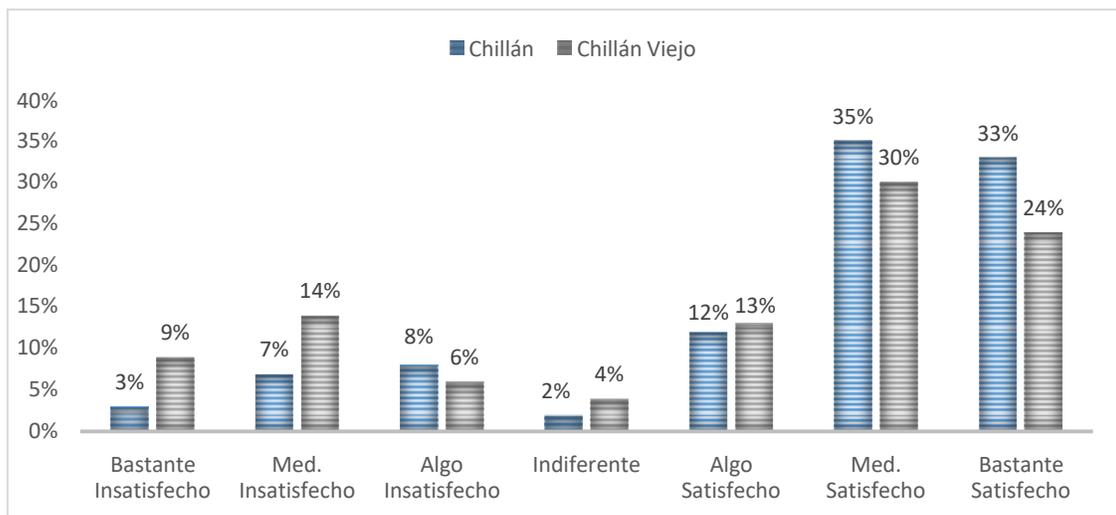
Por lo tanto, respecto a los resultados obtenidos en la aplicación de encuestas el 71% de los encuestados manifiesta estar satisfecho y 25% insatisfechos. Mientras que existen porcentajes mínimos de trabajadores indiferentes con un 4%.

Dado los resultados, las preguntas que tienen una mayor incidencia en cuanto a la satisfacción son “la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo” y “el entorno físico y el espacio con los que cuenta en su lugar de trabajo” ambos con un 73,4% seguidamente de la pregunta “la disponibilidad de recursos o insumos necesarios para hacer su trabajo” con un 66,4%. Es importante mencionar que los trabajadores hacen mención a que les gustaría contar un espacio más adecuado respecto a higiene y salubridad, mejorando por ejemplo los baños del lugar de trabajo.

Finalmente se concluye que dado los resultado del factor n°8, los empleados encuestados están medianamente satisfechos con un total de 71%.

A continuación se expone gráfico, en el cual se establece la distinción existida entre las plantas de Chillán y Chillán viejo.

Gráfico N°36: Resultado porcentual de satisfacción, indiferencia e insatisfacción para factor n°8, entre las plantas de Chillán y Ch. Viejo.



Fuente: Elaboración propia.

Respecto a los resultados obtenidos y en el contraste establecido en el gráfico n°36, es posible establecer que en la planta Chillán del total de 40 personas encuestadas, existe un 80% de satisfacción, del cual el 3% de los trabajadores se encuentra bastante satisfecho, 7% medianamente satisfecho y solo el 8% algo satisfecho. En cambio, en la planta Chillán viejo del total de 73 personas encuestadas, el porcentaje es menor en comparación a la otra planta, correspondiente a un 67% se encuentran satisfechos, del cual el 24% se encuentra bastante satisfecho, 30% medianamente satisfecho y el 13% algo satisfecho.

En consecuencia, es posible inferir que en cuanto al factor motivación, la planta de Chillán señala estar más satisfecha en comparación a la de Chillán viejo, por amplia diferencia.

6. ANÁLISIS GENERAL

Para comenzar se establecerá un promedio general en término porcentuales de satisfacción, insatisfacción o indiferencia respecto a los ocho factores en vinculación al ámbito laboral de cada individuo. Dado esto, el factor se considera satisfecho si la muestra está satisfecha en más del 55% de los encuestados. Asimismo, la media aritmética de los ocho factores corresponderá al resultado final para determinar el grado de satisfacción de los trabajadores de la empresa Frutícola Olmué SpA., Chillán.

A continuación se desarrollan los ocho factores con su nivel de satisfacción laboral respectivo en conclusión de la investigación realizada, además explicando la importancia que estos tienen al ser incorporados en los trabajadores, a fin de que se presente la satisfacción en ellos.

6.1 Aspectos relacionados con el puesto

Los empleados de la empresa Frutícola Olmué se encuentran satisfechos en éste factor, en virtud de que la población encuestada correspondiente a 113 personas, de los cuales un 83% está satisfecha.

Asimismo, es necesario realizar un contraste final respecto a los trabajadores de ambas plantas encuestadas. En la planta de Chillán, se alcanzó un 96% de satisfacción pero sólo fueron 40 personas que respondieron el cuestionario. En cambio en la planta de Chillán viejo, es posible identificar que existe un 77% de satisfacción referente a éste factor, considerando además que hubo 70 individuos que respondieron las encuestas. En consecuencia, es posible establecer en grandes rasgos que la planta de Chillán se encuentra mucho más satisfecha en cuanto a los aspectos relacionados con el puesto.

Cabe destacar que resulta fundamental abordar éste factor, puesto que es importante que el trabajador conozca el valor que genera la labor que realiza, y se sienta incluido en los resultados y objetivos logrados por la organización. Uno de los elementos importantes a tener en cuenta es que los empleados, no sólo realicen una tarea sino que le ordenen variar sus funciones, adquiriendo nuevas habilidades y conocimientos. Otro elemento relevante es que en su trabajo se sienta de cierta forma libre de decidir aspectos relativos a su labor, ya que esto le permite desarrollar sus funciones con un mejor rendimiento.

6.2 Capacidades del empleado para desenvolverse en su trabajo.

Los trabajadores de la empresa Frutícola Olmué se encuentran satisfechos en éste factor, debido a que la muestra encuestada correspondiente a 113 personas manifiesta estar 80,8% satisfecha.

De igual modo, es necesario establecer una distinción resumida referente a los empleados de ambas plantas encuestadas. En la planta de Chillán, se obtuvo un 89% y por el contrario, en la planta de Chillán viejo, se puede identificar que existe un 76% de satisfacción respecto a éste factor. Finalmente, es posible interpretar que la planta de Chillán se encuentra más satisfecha acerca de las capacidades del empleador para desenvolverse en su trabajo.

Al analizar éste factor nos permite darnos cuenta que es importante abordarlo, puesto que es necesario conocer las habilidades intelectuales y físicas de cada trabajador, a fin de que pueda ser ubicado en la función y departamento correspondiente, con la intención de que realice su labor de manera óptima e ir capacitando cada cierto tiempo para que afronte su trabajo de mejor forma.

6.3 Ambiente e interacción con los compañeros de trabajo.

Los empleados de la empresa Frutícola Olmué consideran estar satisfechos en éste factor, a causa de que la población encuestada correspondiente a 113 personas señala estar 82% satisfecha.

Igualmente, es necesario realizar un contraste final respecto a los trabajadores de ambas plantas encuestadas. En la planta de Chillán, se alcanzó un 93%, de los cuales sólo 40 individuos respondieron el cuestionario. Mientras que en la planta de Chillán Viejo, es posible identificar que existe un 77% de satisfacción referente a éste factor, considerando que hubo 70 trabajadores que respondieron las encuestas. En resumen, es posible inferir que la planta de Chillán se encuentra más satisfecha en cuanto al ambiente e interacción con los compañeros de trabajo.

Cuando se refiere a éste factor resulta ser primordial para el análisis, puesto que tiene que ver con el ambiente laboral existente en la organización, el cual también influye directamente en la satisfacción del trabajador y por tanto afecta la productividad dependiendo si se está frente a un buen o mal clima laboral. Es importante que exista un

grato ambiente en el trabajo, en el que exista la confianza y valorización de parte de la gerencia y esto sea transmitido a los trabajadores, ya que logrando esto es posible favorecer el logro de los objetivos, por el contrario dañaría el clima laboral, generando desmotivación, conflicto y reducción del rendimiento en los trabajadores.

6.4 Comunicación y coordinación en el desarrollo del trabajo.

Los trabajadores de la empresa Frutícola Olmué manifiestan estar satisfechos en éste factor, en virtud de que la población encuestada correspondiente a 113 personas, señala estar 80% satisfecha.

Asimismo, es necesario abordar una distinción final que establezca la satisfacción obtenida en ambas plantas de la empresa. En la planta de Chillán, se tuvo un 93%, que corresponde a un total de 40 personas encuestadas. Por el contrario, en la planta de Chillán Viejo, es posible establecer que existe un 75% respecto a éste factor, de los 70 trabajadores que se sometieron a responder el cuestionario. En conclusión, es posible interpretar que la planta de Chillán se encuentra más satisfecha nuevamente en cuanto a, la comunicación y coordinación en el desarrollo del trabajo.

La importancia de éste factor radica en la información, ideas, órdenes dentro de una empresa para que sean comprendidos y logren determinado objetivo. Por lo tanto, es imprescindible tener en cuenta la comunicación y coordinación en el desarrollo de las diversas funciones, facilitando las relaciones y el logro de objetivos organizacionales.

6.5 Aspectos relacionados con mejoras generadas por los trabajadores.

Los empleados de la empresa Frutícola Olmué señalan estar satisfechos en éste factor, debido a que la muestra encuestada, señala estar 78% satisfecha.

De igual modo, es esencial establecer un contraste final que identifique la satisfacción obtenida en ambas plantas de la empresa. En la planta de Chillán, se obtuvo que un 91% de satisfacción. En cambio, en la planta de Chillán Viejo, es posible identificar que existe un 72% de satisfacción mucho menor a la anterior, debido a que también existe una diferencia en la cantidad de personas encuestadas como se ha mencionado anteriormente. En consecuencia, es posible inferir que la planta de Chillán se encuentra más satisfecha respecto a los aspectos relacionados con mejoras generadas por los trabajadores.

Este factor se refiere a las mejoras generadas por lo empleados para su labor o la empresa. En el caso de la retroalimentación en el lugar de trabajo alude a aquella información que emana del alto mando o supervisores, ésta favorece la motivación de los trabajadores, por lo tanto influye directamente con la satisfacción laboral en el individuo.

6.6 Información entregada al trabajador.

Los trabajadores de la empresa, manifiestan estar satisfechos en éste factor, en virtud de que la muestra encuestada refleja un 67% de satisfacción.

Asimismo, es necesario realizar una distinción que se establezca la satisfacción obtenida en ambas plantas de la empresa Frutícola Olmué. Primero, en la planta de Chillán existe un 91% de satisfacción, por el contrario en la planta de Chillán Viejo, es posible determinar que existe un 58% de satisfacción. Finalmente, es posible interpretar que la planta de Chillán nuevamente se encuentra más satisfecha referente a la información entregada al trabajador.

Este factor se refiere a aquella información directa que es entregada a los trabajadores, a fin de que realicen las tareas a desempeñar en la empresa, la cual llega desde los altos mandos. Como se ha manifestado en otros factores, es fundamental que los empleados se sientan incluidos en la toma de decisiones y valorados dentro de la organización, ya que dado los resultados que la empresa tenga será gracias también a los trabajadores que lo genera.

6.7 Motivación

Los empleados de la empresa, señalan estar satisfechos en éste factor debido a que la población encuestada refleja un 66% de satisfacción.

Del mismo modo, en esencial establecer un contraste final que identifique la satisfacción alcanzada en ambas plantas de la empresa Frutícola Olmué. Primero, en la planta de Chillán existe un 80% de satisfacción, en cambio en la planta de Chillán Viejo, es posible distinguir un 58% de satisfacción al igual que en el factor anterior. En conclusión, es posible inferir que la planta de Chillán nuevamente se encuentra más satisfecha en cuanto al factor de motivación.

Este factor se refiere a la motivación, ya que permite un buen comportamiento, optimismo y activación en los trabajadores hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Por lo tanto, es esencial que la empresa conserve a los empleados motivados.

6.8 Condiciones ambientales, infraestructura y recursos.

Los trabajadores de la empresa Frutícola Olmué, manifiestan estar satisfechos en éste factor, en virtud que la muestra encuestada establece un 71% de satisfacción.

Asimismo, es fundamental realizar una distinción final que establezca la satisfacción lograda en ambas plantas. Primero, en la planta de Chillán existe un 80% de satisfacción igual que en factor anterior, mientras que la planta de Chillán Viejo, es posible identificar que existe un 67% de satisfacción. En consecuencia, es posible interpretar que nuevamente la planta de Chillán se encuentra más satisfecha respecto a las condiciones ambientales, infraestructura y recursos.

Es muy importante que la alta dirección sean conscientes con las condiciones físicas del lugar donde los trabajadores desempeñan sus funciones, éstas deben ser óptimas ya que esto permite obtener un mayor índice de satisfacción laboral. De igual modo, es necesario que existan las condiciones de seguridad adecuada, para así evitar aquellos riesgos o daños físicos que puedan presentarse. Además, es importante que exista un buen bienestar dentro del lugar de trabajo, para que los empleados realicen sus funciones de mejorar forma y la empresa pueda obtener los objetivos. Finalmente, es necesario incluir que deben existir condiciones higiénicas apropiadas en la cual no afecte la salud ni concentración del trabajador. En la planta de Chillán hubo un departamento que enfatizó en que debían mejorar los baños, ya que no se encontraba en buenas condiciones. Entonces esto puede interferir en las actividades del empleado o bien no sentirse cómodo lo cual afecta directamente en la producción de éste.

Respecto a los factores anteriormente expuestos se obtiene lo siguiente:

Tabla n° 8: Factores de la satisfacción laboral.

Factores de satisfacción laboral	Satisfacción
1. Aspectos relacionados con el puesto.	83%
2. Capacidades del empleado para desenvolverse en su trabajo.	80,8%
3. Ambiente e interacción con los compañeros de trabajo.	82%
4. Comunicación y coordinación en el desarrollo del trabajo.	80%
5. Aspectos relacionados con mejoras generadas por los trabajadores.	78%
6. Información entregada al trabajador.	67%
7. Motivación.	66%
8. Condiciones ambientales, infraestructura y recursos.	71%
Promedio final	75,97

Fuente: Elaboración propia.

Tabla n° 9: Factores de la satisfacción laboral en ambas plantas de la empresa.

Factores de satisfacción laboral	Satisfacción planta de Chillán	Satisfacción planta de Chillán Viejo.
1. Aspectos relacionados con el puesto.	96%	77%
2. Capacidades del empleador para desenvolverse en su trabajo.	89%	76%
3. Ambiente e interacción con los compañeros de trabajo.	93%	77%
4. Comunicación y coordinación en el desarrollo del trabajo.	93%	75%
5. Aspectos relacionados con	91%	72%

mejoras generadas por los trabajadores.		
6. Información entregada al trabajador.	91%	58%
7. Motivación.	80%	58%
8. Condiciones ambientales, infraestructura y recursos.	80%	67%
Promedio final	89%	70%

Fuente: Elaboración propia.

7. CONCLUSIÓN

Es posible concluir que existe un porcentaje relativamente alto de satisfacción en los trabajadores de ésta empresa, obteniendo un 75,97% derivado de la media aritmética de los ocho factores estudiados. El resultado alcanzado, corresponde a la valorización de las diversas condiciones que genera en los empleados respecto a su percepción. Mientras que al realizar el contraste entre las plantas de Chillán se encuentra más satisfecha alcanzando un 89% y en la planta de Chillán Viejo un 70%. Cabe destacar, que en la primera planta sólo hubo 40 personas encuestadas, y en la segunda existieron 73 trabajadores que respondieron el cuestionario.

Referente al análisis, se puede interpretar que existe una similitud en relación a la apreciación por sexo del trabajador, ya que las mujeres y los hombres señalan como mayor importancia al factor ambiente e interacción con los compañeros. Además, añadir que existe una diferencia en cuanto al nivel de satisfacción laboral, en donde las mujeres obtienen un 71% mientras que los hombres se encuentran más satisfechos alcanzando un 86%. Cabe destacar, que según la cantidad de encuestados por sexo, 75 mujeres y 38 hombres respondieron el cuestionario. Lo que es representado de la composición del personal, ya que se desempeñan más mujeres, esto puede deberse a que éstas son consideradas como las apropiadas para el trabajo meticuloso, prolijo, que requiere paciencia y dedicación, como lo es en la zona de producción que corresponde al departamento con mayor cantidad de encuestados, en la cual realizan funciones como el envasado, pesaje, sellado, entre otras.

Acerca de la variable edad en el rango de menores de 25 años señalan como mayor importancia al factor ambiente e interacción con los compañeros, lo mismo sucede con aquellos que tienen entre 26 y 35 años pero en el mismo nivel incluyen al factor habilidades intelectuales y físicas del trabajador. En cambio, los rangos entre 36 a 45 años y 46 a 55 años manifiestan como el factor más importante al ambiente e interacción con los compañeros. Finalmente, aquellos que tienen menos 35 años obtienen un 78% de satisfacción superando a los que tiene entre 36 a 55 años alcanzan sólo el 73%. Es decir, aquellos jóvenes se encuentran más conformes referente a las diversas tareas y funciones que realizan, ya que es posible que al estar comenzando su vida laboral tienen más entusiasmo y energía al realizar sus funciones, en cambio aquellos mayores pueden sentir

más cansancio respecto a la exigencia que pueda existir y su satisfacción dependería de otros factores.

Respecto a la variable de departamento, se consideró el que cuenta con más trabajadores, es decir Producción en donde los trabajadores manifestaron estar 67% satisfecho según el ámbito laboral. Además, los departamentos de administración, producción, bodega y frigorífico consideran como factor más relevante al ambiente e interacción con los compañeros. Mientras que las áreas de control de calidad y mantenimiento manifiestan como factor más importante a las habilidades intelectuales y físicas del trabajador.

Referente a la variable estado civil, es posible inferir que los solteros y separados señalan como mayor importancia al factor ambiente e interacción con los compañeros, mientras que aquellos que se encuentran casados manifiestan como factor más incidente al de motivación. Adicionalmente, agregar que existe una pequeña diferencia en cuanto al nivel de satisfacción laboral, en donde los solteros (71 trabajadores) obtienen un 75% mientras que los casados (36 trabajadores) alcanzan un 80% considerándose mucho más satisfechos que aquellos que se encuentran solteros.

En cuanto a la variable de tiempo trabajado en la empresa todos los empleados que se desempeñan hace menos de tres meses, entre tres meses y un año y aquellos que trabajan hace más de un año, indican como factor más importante en su satisfacción laboral al ambiente e interacción con los compañeros y sólo en el caso de aquellos que llevan menos de tres meses consideran en el mismo nivel al factor en el cual puedan destacar sus habilidades tanto intelectuales como físicas y sean utilizadas adecuadamente. En consecuencia, para establecer el grado de satisfacción de ésta variable se consideró a los empleados que llevan trabajando más de un año, puesto que representan la mayoría de los encuestados, de los cuales manifiestan estar 85% satisfechos en torno a su labor que resultan ser aquellos que tienen menos de 35 años.

Acerca de la variable condición laboral es posible interpretar que los trabajadores que se desempeñan a tiempo completo señalan como factor más incidente en su propia satisfacción al ambiente e interacción con los compañeros, en cambio aquellos que desempeñan sus funciones en tiempo parcial señalan al factor de habilidades intelectuales y físicas del trabajador. Finalmente, a modo de establecer el porcentaje de satisfacción en

cuanto a la variable de condición laboral, se consideró solo los empleados que representan a la mayoría en este caso a aquellos que trabajan full time, los cuales señalan un 77% de satisfacción laboral.

En relación a los ocho factores expuestos y analizados, se establece que los factores más importantes para los trabajadores de la empresa, ordenado jerárquicamente son:

1. Ambiente e interacción con los compañeros.
2. Habilidades intelectuales y físicas del trabajador.
3. Valor que genera al trabajador su labor.
4. Comunicación y coordinación.
5. Condiciones ambientales, infraestructura y recursos.
6. Motivación.
7. Información entregada al trabajador (desde la dirección).
8. Participación del trabajador en decisiones de la empresa.

Dado lo anterior, se establece que el factor más relevante que incide en la satisfacción de los trabajadores es ambiente e interacción con los compañeros, exponiendo que el mayor porcentaje de los integrantes de la empresa se encuentre representado en el rango de edad entre 26 a 35 años correspondiente al sexo femenino.

En consecuencia, la vinculación entre satisfacción laboral y variables como sexo, edad, tiempo trabajado en la empresa, estado civil y condición laboral resultan ser interesantes. Es posible determinar que referente al sexo de los empleados de la empresa, los hombres se encuentran más satisfechos que las mujeres. Respecto a las edades de los trabajadores, a menor edad mayor en su grado de satisfacción. Acerca del estado civil, se establece que los casados tienen mayor nivel de satisfacción con los factores determinante de su entorno laboral, pero solo representan a 36 personas, ya que la mayor cantidad de trabajadores se encuentran solteros siendo 71 individuos.

Finalmente, es posible concluir que los empleados que desempeñan sus funciones en la empresa Frutícola Olmué SpA., Chillán, se encuentran desarrollando sus actividades en un favorable clima laboral, obteniendo un grado medianamente alto de satisfacción en el trabajo. Cabe destacar, que se considera deseable y necesario que exista un continuo monitoreo respecto a la satisfacción en los trabajadores de dicha empresa, puesto que el

factor humano es uno de los recursos más valiosos que puede tener una organización, en el que puede desarrollar las competencias necesarias para generar ventajas competitivas.

8. SUGERENCIAS

Analizados los resultados obtenidos referentes al nivel de satisfacción laboral presente en Frutícola Olmué SpA., Chillán, es posible concluir que los trabajadores de dicha empresa se encuentran en un nivel medianamente alto de satisfacción laboral. No obstante es posible observar que existen aspectos débiles dentro de la organización, los cuales podrían ser mejorados a fin de que el grado de satisfacción pueda ser incrementado.

A continuación se exponen recomendaciones y/o sugerencia respecto a los factores evaluados en la encuesta para trata de mejorar y aumentador el nivel de satisfacción laboral en la empresa.

En primer lugar se recomienda que la empresa sitúe sus esfuerzos en tratar de mejorar y optimizar las condiciones físicas del lugar de trabajo para que resulten más apropiadas para los empleados y estos se sientan mucho más cómodos y conformes.

Además, que exista un mayor reconocimiento que facilite la participación e involucramiento de los trabajadores, puesto que el sueldo no solamente es causa de insatisfacción laboral.

De igual forma es importante que los encargados de cada departamento sea capaz de identificar las capacidades intelectuales y físicas con la que cuentan los trabajadores de su sector con el propósito de mejorar sus habilidades para que el grupo de empleados desarrollen actividades que les gusten y faciliten el proceso, dado esto sería un significativa contribución para alcanzar los objetivos organizacionales.

Actualmente, en la empresa existe buenas relaciones entre los compañeros de trabajo dada esta razón se sugiere aprovechar al máximo y aumentar si es posible éstas, puesto que permitiría optimizar el trabajo en equipo y por lo tanto la productividad de la organización.

Se recomienda también que cada jefe de departamento sea capaz de incentivar a los trabajadores a ser parte de las mejoras que puedan generar estos, promoviendo la participación en las decisiones respecto a sus correspondientes departamentos, a fin de que a través de este proceso puedan percibir valorización e involucramiento en la empresa.

Asimismo se sugiere promover y optimizar la información y coordinación de las tareas en cada departamento.

De igual forma se recomienda sensibilizar a la alta dirección y jefes de cada departamento para que implanten medidas de evaluaciones sobre el clima laboral y satisfacción en los trabajadores cada cierto periodo de tiempo, a fin de que identificar los factores críticos y así elaborar estrategias para optimizarlos.

Finalmente las sugerencias presentadas en los párrafos anteriores tiene como objetivo que la empresa Frutícola Olmué, aumente el nivel de satisfacción laboral que existe en los trabajadores de ésta, asimismo interceder y brindar propuestas para optimizar los factores que resultaron de menor porcentaje de satisfacción con la finalidad de evadir aspectos que pueden perjudicar negativamente la satisfacción de los empleados y por consiguiente la productividad.

9. REFERENCIAS

- Aguilar, N. M. (2013). Importancia de la Satisfacción Laboral. *Profesoras investigadoras de la Universidad de Juárez Autónoma de Tabasco, México*, 1-17.
- Alonso Martín, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24, 25-40.
- Ardouin, J., Bustos, C., Gayó, R., & Jarpa, M. (2001). Motivación y satisfacción laboral.
- Beer, M. (1964). Organizational size and job satisfaction. *Academy of Management Journal*, 34-44.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos Humanos*". Colombia: 5° Edición, Mc Graw Hill.
- Daza, P., & Porto, S. (2007). *Importancia de la Satisfacción Laboral del trabajador en las Organizaciones*. Cartagena de Indias: Memoria de Título.
- Galaz Fontes, J. (2002). La satisfacción en el trabajo de académicos en una universidad pública estatal. *Perfiles educativos*, 47-72.
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral*. Mendoza: Trabajo de investigación.
- Harpaz, I. (1983). Job satisfaction: Theoretical perspectives and a longitudinal analysis. *Informe anual de tendencias salariales, beneficios y lugares de trabajo*. (2016). Obtenido de http://www.randstad.cl/tendencias360/archivo/satisfaccion-laboral-en-chile-desciende-a-66-3-puntos-menos-que-el-promedio-anual-del-2016_1444/
- Kalleberg, L. (1977). *Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction* (Vol. 42). *American Sociological Review*.
- Locke, A. (1969). What is Job Satisfaction? 4, 309-336.
- Maslow, A. (1954). *Motivation and personality*. Nueva York.
- Medina, A., Gallegos, C., & Lara, P. (2008). Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. *Revista de Administración Pública*, 1213- 1230.
- Memoria anual Frutícola olmué, SpA*. (2016). Obtenido de <http://www.empresassutil.cl/wp2/wp-content/uploads/2013/06/Memoria-Anual-2016-Empresas-Sutil.pdf>

- Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. España: Tesis doctoral.
- Newstrom, J. (1991). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Perez, P. (2011). *Una revisión actual de la aplicación del concepto de Satisfacción laboral y su evaluación- Hacia un modelo integrador*. Buenos Aires: Memoria de Título.
- Porter, L. (1962). Job attitudes in management: I. Perceived deficiencies in need fulfillment as a function of job level. *Journal of applied Psychology*, 375-384.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. México: 10° edición.
- Rubilar, J. (2015). *Nivel de Satisfacción Laboral en París-Concosud*. Chillán: Memoria de Título.
- Ruiz, C. (2009). *Nivel de Satisfacción Laboral en Empresas Públicas y Privadas de la Ciudad de Chillán*. Chillán: Memoria de Título.
- Smith, C., Kendall, M., & Hulin, L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago: Rand McNally.

10. ANEXOS

Anexo N° 1: Encuesta de Satisfacción Laboral aplicada a los trabajadores de la empresa Frutícola Olmué SpA., Chillán.

ENCUESTA: SATISFACCIÓN LABORAL

Instrucciones:

Las respuestas del cuestionario son totalmente anónimas e individuales. Para completar el cuestionario debe marcar con una "X" la respuesta que considere se ajusta más a su opinión sobre lo que se le pregunta. En caso de equivocarse en alguna respuesta redondee con un círculo la incorrecta y señale con una "X" la nueva respuesta.

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Complete la información solicitada en los cuadros correspondientes.

SEXO	
Femenino	
Masculino	

EDAD	
-------------	--

NACIONALIDAD	
---------------------	--

ESTADO CIVIL	
Soltero	
Casado	
Separado/Divorciado	
Viudo	

DEPARTAMENTO EN EL QUE TRABAJA

CONDICION LABORAL	
Full Time	
Part Time	
Peak Time	

TIEMPO QUE TRABAJA EN FRUTICOLA OLMUE	
Menos de 3 meses	
Entre 3 meses y 1 año	
Más de 1 año	

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Califique con una “X” de acuerdo con las alternativas propuestas al grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo. En el caso que la característica preguntada no esté presente en su trabajo marque la alternativa: “Indiferente”. Cada pregunta comienza con el encabezado: “**Cómo se siente usted respecto a...**”

	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
	Bastante	Medianamente	Algo		Algo	Medianamente	Bastante
Su tipo de trabajo, las tareas y actividades que usted realiza.							
La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.							
El nivel de responsabilidad que recae sobre usted.							
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas que usted destaca.							
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.							
Sus capacidades físicas e intelectuales son usadas adecuadamente.							
Las relaciones personales con personas de nivel jerárquico similar al suyo.							
Las relaciones personales con sus superiores.							
Si recibe un trato igual que sus compañeros de nivel jerárquico similar al suyo por parte de sus superiores.							
Su conocimiento de los objetivos que persigue su trabajo en su departamento o sección.							
La coordinación de las tareas que realizan entre los distintos departamentos o secciones.							
La coordinación de las tareas que realiza con su grupo de trabajo.							
Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a su departamento o sección.							

	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
	Bastante	Medianamente	Algo		Algo	Medianamente	Bastante
El conocimiento de su desempeño o retroalimentación.							
Su participación en la elaboración de los objetivos y políticas de su departamento o sección.							
La claridad de las instrucciones relacionadas con la realización de su trabajo.							
El sistema de información interno (Intranet, boletines, circulares, etc.).							
El grado de conocimiento de los resultados o cumplimiento de las metas de su departamento o sección.							
Las posibilidades de creatividad que le ofrece su trabajo.							
El nivel de confianza que tienen sus superiores en usted.							
El salario que usted recibe.							
La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.							
El entorno físico y el espacio con los que cuenta en su lugar de trabajo.							
La disponibilidad de recursos o insumos necesarios para hacer su trabajo.							

Califique a cada uno de los siguientes factores según la importancia que tengan para usted, con puntuación desde 1 a 7; donde “7” equivale a la más importante para su satisfacción laboral y “1” a la menos importante (puede usar decimales).

	Nota
Ambiente e interacción con los compañeros.	
Si son usadas adecuadamente sus habilidades (intelectuales y físicas).	
Comunicación y coordinación.	
Condiciones ambientales, infraestructura y recursos.	
Participación del trabajador en decisiones de la empresa.	
Valor que genera al trabajador su labor.	
Motivación (sueldo, confianza de sus superiores sobre Ud., posibilidades de creatividad).	
Información entregada al trabajador (desde la dirección).	