



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
Facultad de Ciencias Empresariales
Departamento de Gestión Empresarial
Escuela Contador Público y Auditor

“Grado de Satisfacción Laboral predominante en las empresas de la ciudad de Chillán”

Memoria para optar al Título de Contador Público y Auditor

Alumno : René Castro de la Hoz

Profesor Guía : Nataly Guiñez Cabrera

Chillán, 2014

Índice

Resumen Ejecutivo.....	4
Introducción.....	5
Capítulo I: Fundamento de la investigación	6
1.1 Antecedentes del problema.....	7
1.2 Justificación de la investigación.....	9
1.3 Formulación del Problema.....	10
1.4 Hipótesis.....	11
1.5 Variables.....	11
1.6 Objetivos.....	12
Capítulo II: Marco Teórico.....	13
2.1 Satisfacción Laboral.....	14
2.2 Organización y empresa.....	16
2.3 Recurso Humano.....	17
2.4 Comportamiento Humano.....	17
2.5 Clima Laboral.....	19
2.6 Definición de Conceptos.....	21
2.7 Teoría de Likert y Mcgregor.....	22
Teoría Mcgregor.....	23
Teoría Likert.....	25
Capítulo III: Metodología.....	30
3.1 Paradigma.....	31
3.2 Diseño De La Investigación.....	31
3.3 Sujetos De La Investigación.....	31
3.4 Instrumentos.....	32
3.5 Mecanismo De Recolección De Información.....	32

Capítulo IV: Presentación de los Datos	34
Evaluación “Casa García”.....	36
Evaluación “Constructora GRB”.....	40
Evaluación “Ficus”.....	45
Evaluación “Evercrisp”.....	49
Evaluación “Easy”.....	54
Resultado por total de Encuestados.....	59
Conclusiones de los Resultados Obtenidos.....	66
Recomendaciones para próximas investigaciones.....	68
Defensa de Hipótesis.....	69
Conclusión	71
Bibliografía	72
Anexos	74
Encuestas.....	75
Presentación de Empresas.....	77
Encuestas empleador.....	82

Resumen Ejecutivo

La presente investigación está enfocada a la satisfacción laboral en empresas de la ciudad de Chillán. Para comenzar se ha realizado una evaluación para determinar si existe alguna semejanza o distinción en empresas de una misma ciudad. Comienza con los antecedentes previos, como ha evolucionado el tema de la satisfacción laboral. Se plantearon objetivos a cumplir e hipótesis que defender. Se identificaron variables las cuales serán analizadas para la defensa de las nombradas hipótesis.

Mas adentrada en la memoria se observan investigaciones previas donde se extraen análisis y recomendaciones de cómo realizar la investigación. También las definiciones de las palabras claves que se utilizan en la tesis.

Se explica cuales serán los pasos a seguir, se agrega la formulación de un cuestionario que fue validado y posteriormente aplicado a las empresas que se deseo resolver si tenían un grado de satisfacción favorable.

Para la presentación de datos se utilizan gráficos que demuestran los resultados a los que se han concluido. Se podrá apreciar que los resultados son variados y que nos demuestran la diversidad de empresas que se encuentran en un mismo territorio geográfico.

Finalmente se encuentran las conclusiones a las que se llegaron en esta investigación y las recomendaciones que serán aporte para las investigaciones que habrá más adelante.

Introducción

La satisfacción laboral es fundamental a la hora de obtener resultados, es por esto que un análisis permitirá saber si las organizaciones han ido adaptándose a los tiempos y han sabido crecer como entidad administrativa. El ambiente laboral no solo afecta la ganancia de una organización, también afecta a la salud de la persona que trabaja dentro de la misma. Esto ya no sólo se establece como un tema contable, va más allá porque abarca el aspecto social. Pensar en una sociedad envuelta en la tortura del trabajo puede modificarse para ser la alegría de realizar lo que uno siempre ha querido.

Hacia todos estos elementos está enfocada esta investigación. A la aplicación de un instrumento que pueda ayudar a medir los aspectos que hacen más feliz a las personas.

A lo largo de la memoria se descubrirán puntos críticos a los que hay que ponerle atención al momento de llevar la conducción de una organización, también se verá cómo estos van afectando a la empresa, y de qué manera son asumidos para que exista un funcionamiento óptimo.

Podrán observarse resultados de lo que se podrán extraer conclusiones acerca de cómo están las empresas el día de hoy con respecto a los recursos humanos.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTO DE LA

INVESTIGACIÓN

1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

En sus inicios se asumía que la satisfacción laboral se relacionaba directamente con la remuneración que recibía la persona, hasta que Frederick Winslow Taylor (1856-1915), en su libro "Principios de la Administración Científica" (1911) daba los primeros matices de cómo funcionaba la organización y como eran tratadas las personas. En su obra genero conclusiones en la que destacó que ningún incentivo económico era capaz de mejorar el trabajo de los obreros. Más adelante en los años cuarenta Elton Mayo (1945) describió como conclusión a su investigación diciendo la sensación de ser miembro de un equipo, es una fuerza motriz más fuerte que el interés económico personal y cualquier influencia material. Posterior a esta investigación se comenzó a refutar la idea de que un trabajador satisfecho conseguía resultados positivos para la organización. Y el elemento principal de su bienestar era la gratitud.

Así es como Herzberg (1959) propuso la Teoría de Motivación e Higiene la que dice: "La satisfacción, que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción. La insatisfacción, es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo".

En el año 1968 Porter y Lawler proponen la idea de que la alta productividad está relacionada con las recompensas, las cuales podían ser económicas, de reconocimiento o posibilidades de promoción. Estos atributos pueden generar mayor satisfacción laboral, siempre y cuando no se sobreexplota la labor de la persona ni tampoco pueda dañar las relaciones interpersonales del individuo.

Ya en la actualidad se han realizado muchos estudios que tienen por propósito determinar si la satisfacción laboral es un impulsor para el bienestar de la persona y cuáles son las causales para el desarrollo de este bienestar.

El individuo se ve afectado por muchas características en la organización es por eso que: “La comprensión del comportamiento del individuo en la organización empieza con el repaso de las principales contribuciones de la psicología al comportamiento organizacional, para ello, se debe hacer referencia a algunos conceptos como a la satisfacción laboral y las actitudes” (Robbins, 1998). Pero existen otros factores que inciden que son los que declara Shultz (1990) que se refieren a que hay otros factores que, repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, pero que también influyen en la satisfacción laboral. Por ejemplo, la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socio-económica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales, etc. Lo mismo sucede con las motivaciones y aspiraciones personales, así como con su realización.

Bajo las circunstancias presentadas previamente la problemática se define como “la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente” (Robbins, 1998).

1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

“El individuo es un ser social por su propia naturaleza con necesidades físicas, intelectuales, espirituales, económicas y emocionales; la mayoría de las personas entiende de manera distinta las necesidades que tiene y la prioridad en cada caso” (Guzmán, Isaac; 1987). Esta definición presenta al ser humano en su condición de complejidad con el entorno.

“El trabajo es la condición básica y fundamental de toda la vida humana. Y lo es en tal grado que, hasta cierto punto, debemos decir que el trabajo ha creado al propio hombre” (Federico Engels, S/F). Así es como define Engels lo que es el trabajo para el hombre un proceso mismo que ha llevado a la humanidad hasta lo que es hoy en día. Esta evolución es resultado del esfuerzo y dedicación que se ha realizado el hombre para subsistir.

Conectando estos dos factores se puede deducir que la vida de individuo está ligada completamente al trabajo. Dos aspectos que por naturaleza son complejos se unen y forman un mismo sistema que conocemos como organización.

“Una *organización* es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de ella” (Chiavenato, 2001). Empezando desde lo que es una organización ya queda claro que está compuesta por personas que deben trabajar pensando en un mismo objetivo en conjunto.

“En el pasado como actualmente las personas pasan más de 10 horas en sus actividades laborales, comportándose lo menos humanamente posible, sin demostrar sus sentimientos y emociones, enfocados a su productividad y lo que ésta representa para su desempeño laboral, por otro lado son las organizaciones las que buscan incrementar los beneficios económicos que representan las personas para la organización, llegando a confrontarlas con los sentimientos, sus valores, la productividad y su desempeño” (*Maslow, Abraham; 1954; 1969*). Lo expuesto anteriormente, que fue publicado hace mas de 50 año no es tan distinto de lo que ocurre hoy, considerando que se trabajan 8 horas al día y por lo general entre 1 y 2 horas en llegar a la empresa.

“En las sociedades modernas la pérdida de los valores tradicionales y familiares ha ocasionado que se tenga un mayor número de personas separadas, se ha incrementado en el número de divorcios y el peligro más grande al que nos enfrentamos es una pérdida de nuestra identidad y sentido a la vida como individuos, familias y organizaciones” (*Gibson, Ivanicevich, Donelly; 1996*).

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Las personas perciben un grado de satisfacción favorable dentro de la organización a la que pertenecen?

1.4 HIPÓTESIS

H1: El grado de satisfacción laboral que predomina en las empresas es el positivo.

H2: El trabajador está conforme con la remuneración líquida percibida.

H3: La edad tiene incidencia en la percepción sobre el grado de satisfacción laboral.

H4: La percepción del grado de satisfacción laboral se ve afectada por el tiempo que lleva el trabajador en la empresa.

H5: La mayoría de las personas se sienten satisfechas en su lugar de trabajo.

H6: Las percepciones que tienen los trabajadores son iguales a las del empleador o jefe de personal.

1.5 VARIABLES

Variables independientes:

- **Remuneración**
- **Edad**
- **Permanencia en la empresa**

Variable dependiente:

- **Grado de Satisfacción Laboral**

1.6 OBJETIVOS

Objetivo General

Conocer la percepción de la satisfacción laboral dentro de la empresa.

Objetivos Específicos

- Establecer si el tiempo de permanencia dentro una misma entidad afecta la percepción sobre el grado de satisfacción laboral.
- Determinar si la edad es influyente en la percepción sobre el grado satisfacción laboral de la persona dentro de la organización.
- Observar la conformidad de los trabajadores acerca de la remuneración líquida percibida.
- Comparar las conclusiones obtenidas entre la percepción de los trabajadores con la percepción de los empleadores o encargados.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Satisfacción Laboral

“La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general” (Blum y Naylor 1988).

Schneider (1975) señala como la “Percepciones o interpretaciones de significado que ayudan a la gente a encontrarle sentido al mundo y saber cómo comportarse”.

Para hablar de satisfacción en la empresa hay que considerar 2 variables que afectan al trabajador en su desempeño en la organización: compromiso y soporte para el éxito.

“Compromiso es un resultado alcanzado a través de la estimulación del entusiasmo de los empleados por su trabajo y dirigido hacia el éxito organizacional en el que el soporte para el éxito se entiende como un resultado alcanzado mediante la creación de condiciones en el trabajo que permitan a los empleados canalizar sus esfuerzos adicionales en forma productiva, que den más sentido a su trabajo y lo hagan más gratificante” asegura Jorge Victoria, consultor de Hay Group.

Un estudio, adelantado por Hay Group en 2012 a nivel mundial para medir el nivel de compromiso, concluyó que más de la tercera parte de los empleados se muestran renuentes e incapaces de dar algo más a su organización; lo que llamamos comúnmente caminar la “milla extra”. Por otro lado, la lealtad hacia la compañía muestra tendencia a la baja en los últimos cinco años, ubicándose en un 57%.

Con respecto a lo anterior se citarán algunas investigaciones realizadas en los tiempos actuales.

Según el psicólogo Luis Augusto Fermín los empleados felices producen un 31% más que trabajadores infelices, por lo tanto, a mayor bienestar, satisfacción y calidad de vida, mayores son los niveles de rendimiento y un personal con rendimiento muestra un 16% más de desempeño, 32% más de compromiso y 46% más de satisfacción con el trabajo.

Como se puede ver los resultados para el empresario resulta una buena rentabilidad tener un ambiente sano y positivo, la empresa tendrá más utilidades y tiene a su equipo de trabajo con ganas de seguir trabajando.

En Chile también se han realizado investigaciones sobre el clima laboral. El primer estudio en torno a este tema fue realizado en el año 1976, en la Escuela de Psicología de la Universidad de Chile por Larraín, quien a través de su tesis titulada “estudio exploratorio de un instrumento para medir clima organizacional” se trazó como objetivo construir un cuestionario conveniente para medir el clima en nuestra realidad chilena.

Otra investigación fue desarrollada en el año 2000 en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas en la Universidad Austral de Chile realizada por Pedraza, a través de su tesis titulada “relación entre el estudio de clima organizacional y la gestión de recursos humanos en almacenes París”, en el cual tomo los factores empleados en la empresa y se relacionó con variables de decisiones en los procesos genéricos del departamento de los recursos humanos.

Todos estos antecedentes muestran claros fundamentos que las empresas constan de una organización compleja. Los estudios que se han producido a través del tiempo lo demuestran así. Querer complementar estas ideas y traerlas a tiempos recientes también se hace una tarea difícil. Algunas observaciones ya han sido hechas hace décadas y sin embargo siguen siendo de consideración en los nuestros tiempos.

2.2 Organización y Empresa

La empresa es una entidad destinada a satisfacer necesidades. Para esto necesita contar con una idea de lo que se busca y lo que se trata de satisfacer. Para comenzar un nuevo proyecto se debe pensar en los instrumentos, materiales e insumos que se utilizarán. Entre todos estos artículos encontramos a lo que nosotros le llamamos recursos humanos, que en rigor son las mismas personas que están inmersas en la organización.

“La sociedad moderna está conformada por organizaciones complejas en extremo. Al observarlas con cuidado reflejan diversas actividades susceptibles de analizarse en varios niveles: los individuos, pequeños grupos y relaciones entre grupos. Las normas, los valores y las actitudes existen bajo un patrón muy complejo y multidimensional. Aunque esta complejidad dificulta la actividad del administrador, constituye la base para comprender los fenómenos organizacionales”. Así es como lo describe Chiavenato, considerando que la estructura para un buen funcionamiento parte por tratar de entender este mundo multidimensional que les presentan las personas y además agrega que: “Las organizaciones son una de las más complejas y notables instituciones sociales que el hombre ha construido. Las organizaciones de hoy difieren de las de antaño y posiblemente, mañana y en el futuro lejano presentarán diferencias mucho mayores”, estableciendo que van evolucionando y que no tiene un tope en su crecimiento.

También define: “Empresa es toda iniciativa humana que busca reunir e integrar recursos humanos y no humanos (financieros, físicos, tecnológicos, etc.) cuyo propósito es lograr el autosostenimiento y obtener ganancias mediante la producción y comercialización de bienes y/o servicios”.

2.3 Recurso Humano

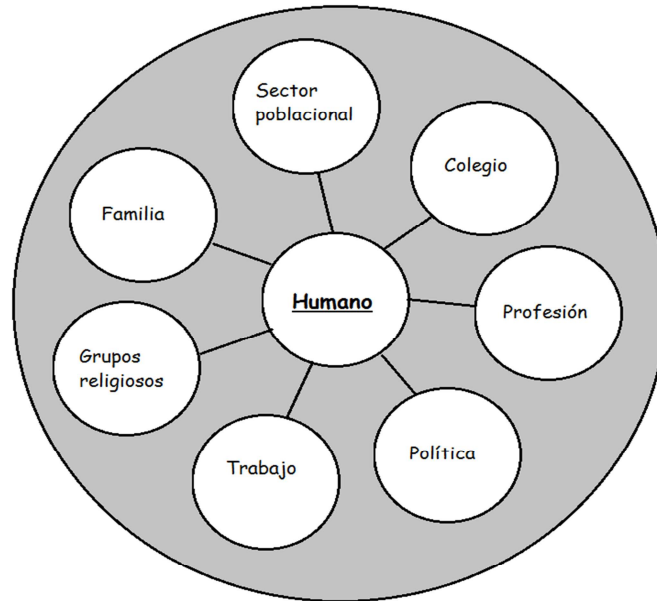
El recurso humano es indispensable en una organización ya que sin él no se haría nada. Es por esto que debe ser tratado como el elemento más frágil e inestable con el que se puede contar. Chiavenato (2001) “Administrar los recursos humanos es una tarea compleja que cuando las empresas deben fijar políticas de austeridad en los gastos o soportar la falta de trabajo para la maquinaria y el personal. O cuando otras, con menos capacidad para esperar el cambio de situación, terminan por hacer despidos masivos”. Esto nos demuestra que en realidad la inestabilidad de las personas no solo se genera a raíz de sus propias complejidades sino que también es producida por la tensión generada por ser el recurso que es más fácilmente utilizado para disminuir los costos.

2.4 Comportamiento Humano

El comportamiento humano es tan impredecible que nunca existirá una forma de saber exactamente las necesidades que desea satisfacer. La figura 1 muestra como es más o menos el comportamiento presentado por una persona y de que está compuesta su personalidad.

Figura 1

Comportamiento Humano

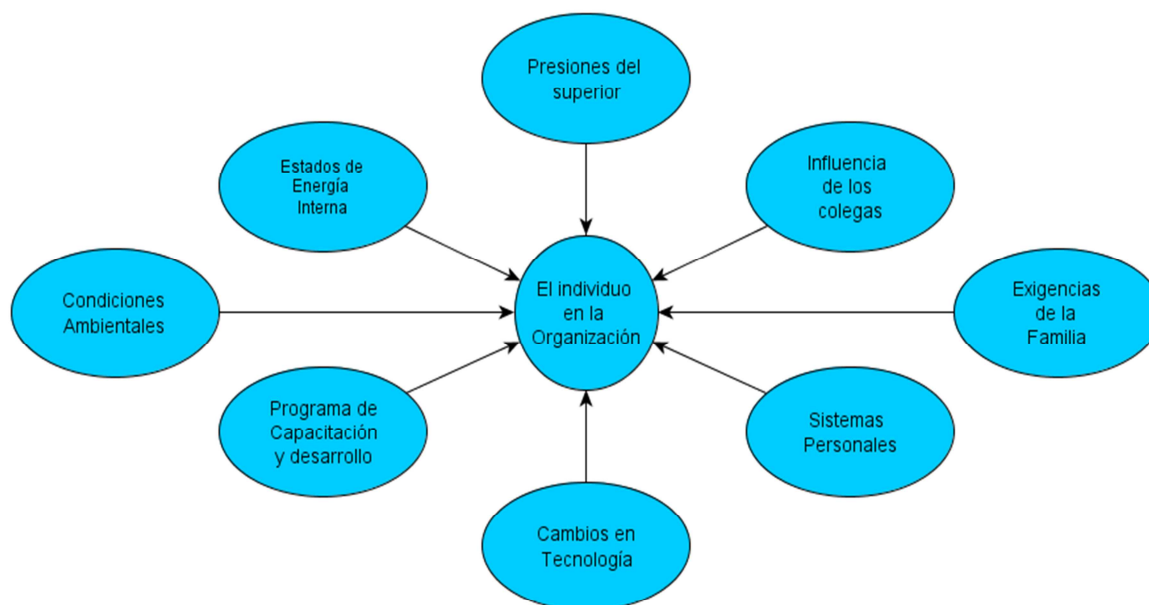


Fuente: Hebert G. Hicks y C. Ray Gullett, *The Management of Organizations*, Nueva York, McGrawHill, 1976, p. 156.

Llevado más al ámbito laboral encontramos una percepción que nos incita a distinguir cual es el comportamiento que presenta el humano según el libro publicado por Chiavenato (2001) “En una empresa, el comportamiento de las personas es complejo; depende de factores internos (derivados de sus características de personalidad: capacidad de aprendizaje, motivación, percepción del ambiente externo e interno, actitudes, emociones, valores, etc.) y externos (derivados de las características organizacionales: sistemas de recompensas y castigos, de factores sociales, políticos, de la cohesión grupal existente, etc.).”

La figura 2 muestra los factores internos y externos que envuelven al individuo dentro de la organización:

Figura 2



Fuente: Andrew J. Dubrin, Fundamental of Organizational Behavior: An Applied Perspective, Nueva York, Pergamon Press, 1974, p. 241

2.5 Clima Laboral

La definición del clima laboral, proporcionada en el libro de Chiavenato (2001) es: “El clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros.”. Además de esto agregó: “Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación de la moral de los miembros, y desfavorable cuando no logra satisfacer esas necesidades. El clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y viceversa”.

La historia del clima laboral tiene su comienzo en la administración. Se tomaron en cuenta las necesidades determinadas de los trabajadores, empezando a crear una mayor satisfacción y productividad. Esto se entendió luego de los estudios que efectuó Hawthorne Works (1924-1932), esto lo explicaron con un ejemplo:

“Cada vez que aumentaba la luz en una subsidiaria aumentaba la productividad de los trabajadores; bajaron la intensidad de la luz y la productividad siguió subiendo”.

Esto quería decir que los trabajadores se sentían importantes ya que siempre estaban en la mira. Pero ese dogma fue muy criticado por carecer rigor científico, a pesar de resultar verdadero.

Las relaciones humanas se establecían en la existencia de una relación importante entre trabajos administrativos, el estado motivacional y productividad. Los empleados llevaban al trabajo los problemas que tenían y de esas necesidad dependían en gran manera su productividad para salir adelante.

A principios de los años 60, los estudios sobre la conducta organizacional comenzaron a insistir que es difícil encontrar principios universales para el manejo de las personas, adaptables en todas las situaciones. El enfoque de contingencia en la administración hace insistencias en el hecho de que no existe una manera superior de manejar a las personas o al trabajo. Pero este enfoque motiva a los gerentes y profesionales a que revisen las diferencias que militan en los trabajadores y así conociendo a sus empleados pueden decidir que labor tomará cada persona.

En conclusión de esto se puede decir que el interés causado por el campo del ambiente laboral está basado en la importancia del papel que parece estar jugando todo el sistema de las personas que integran la organización sobre sus modos de hacer, sentir y pensar, es decir, en el modo en que la organización vive y se desarrolla.

2.6 Definición de conceptos

- **Remuneración**: Según Dolan: “La retribución total de un empleado puede ser considerada como el conjunto de percepciones financieras, servicios o beneficios tangibles que recibe como consecuencia de la prestación de su actividad en la empresa”
- **Incentivos**: Feldman (2001) define a la percepción como “el proceso mediante el cual el individuo interpreta, analiza e integra un estímulo con una información sensorial”.
- **Permisos Administrativos**: Se entiende por permiso la ausencia transitoria de la institución por parte de un funcionario en las condiciones que la ley establece. La autoridad facultada para conceder o denegar discrecionalmente dichos permisos es el jefe superior de la institución, el secretario regional ministerial o el director regional de los servicios nacionales desconcentrados, según corresponda.
- **Ausencia**: *Adalberto Chiavenato (2003)* “Faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. En sentido más amplio, es la suma de los periodos en que, por cualquier motivo, los empleados se retardan o no asisten al trabajo en la empresa”
- **Licencias Médicas**: Es el reposo con fines terapéuticos, que se prescribe como parte del tratamiento de alguna enfermedad. Si usted es un trabajador activo dependiente o independiente y se enferma, tiene derecho a ausentarse de su trabajo, de manera parcial o total, si así lo ha indicado un médico cirujano, un cirujano dentista o una matrona (ésta última sólo para permisos o licencias pre y post natales). La Licencia Médica se certifica a través de un formulario que constituye un justificativo para ausentarse del trabajo de manera total o parcial según indique el profesional que la extiende.

- Cumplimiento de metas: Las metas colectivas corresponden a los grupos, dentro de los cuales podemos nombrar, la familia, comunidad, región, país, continente, mundo, dentro de los grupos las metas más estudiadas son las que corresponden a las empresas, que son grupos heterogéneos de personas que persiguen metas comunes definidas por un grupo minoritario encargado de esta labor, grupo denominado administrativo. En la creación de empresas, el encargado de fijar las metas es el emprendedor, este tema de las metas se puede clasificar de muchas formas y dependiendo del ámbito en el cual se plantean.

2.7 Teorías de Likert y Mcgregor

En la actualidad se han presentado muchas ideas frente a lo que nosotros conocemos como clima laboral, pero ninguna tiene la respuesta correcta. Pensar que existe una sola forma para dominar el ambiente en un trabajo sería soñar con un mundo utópico. Es por esto que a través de los años grandes estudiosos han realizado investigaciones que buscan herramientas para que el ambiente dentro de una empresa sea más favorable. Entre estos estudiosos hay dos que llaman enormemente la atención como lo son Douglas Mcgregor y Rensis Likert.

Mcgregor en su libro llamado **“El lado humano de las organizaciones”** publicado el año 1960, establece una teoría a la que le llamamos X e Y. Quiere decir que la empresa puede considerar a sus trabajadores de dos formas.

La teoría X propone que el trabajador es pesimista, estático, rígido y con aversión innata al trabajo evitándolo si es posible.

En cambio la teoría Y es lo contrario porque se caracteriza por considerar al trabajador como el activo más importante en la empresa. A los trabajadores se le

considera personas optimistas, dinámicas, le gusta trabajar y aceptan todo tipo de responsabilidades.

Por otra parte la teoría de Likert consta de otras características, pero vamos a enfocar la atención en la clasificación de los sistemas administrativos de la organización, el cual se define en cuatro perfiles: Autoritarismo absoluto o explotador, Autoritarismo benevolente o paternalista, consultivo y participativo.

a) Teoría de Mcgregor

Douglas Mcgregor es uno de los personajes que más influyen dentro del mundo de los recursos humanos, sus enseñanzas hoy en día todavía son aplicables al mundo laboral. El desarrollo la teoría X e Y esta se refieren a:

✓ Teoría X

Supone que la gente es pasiva y resiste a las necesidades de la organización y debe, por tanto, ser persuadida, recompensada o castigada, según el caso. La gente, de acuerdo con este punto de vista carece de iniciativa, es egocéntrica y se opone al cambio.

El directorio piensa que estos tipos de trabajadores son pocos ambiciosos, buscan la seguridad y esto conlleva a evitar responsabilidades y para que trabajen el directorio tienen que presionarlos, amenazarlos con castigos y la forma más fácil recompensa económica.

✓ Teoría Y

Esta teoría considera que las personas no son pasivas por naturaleza ni renuentes a colaborar con las necesidades de la organización, sino que pueden volverse así como resultado de su experiencia en otras organizaciones. Además poseen la capacidad para ir creciendo y lo puede utilizar en su propio beneficio como también el beneficio de la organización.

La empresa expone condiciones para que los trabajadores puedan alcanzar sus metas y dirigir esos esfuerzos para cumplir también con los objetivos de la organización. Así la administración se transforma en un proceso de crear oportunidades, desatar el potencial del individuo, quitarle obstáculos, entregar orientación y favorecer el crecimiento.

Aquí se muestra un resumen con las características de cada teoría:

✓ **Teoría X**

1. Trabajan lo menos posible
2. Carecen de ambición
3. Evitan responsabilidades
4. Prefieren que las manden
5. Se resisten a los cambios
6. Son crédulas y están mal informadas
7. Haría muy poco por la empresa si no fuera por la dirección

✓ **Teoría Y**

1. Consideran al trabajo natural como el juego
2. Se auto dirigen hacia la consecución de los objetivos que se les confían.
3. En ciertas condiciones, buscan responsabilidades
4. Tienen imaginación y creatividad
5. Sienten motivación y desean perfeccionarse
6. Asumen los objetivos de la empresa si reciben compensaciones por lograrlos
7. Asumen los objetivos de la empresa si reciben compensación por lograrlos, sobre todo reconociendo los méritos.

b) Teoría de Likert

Este sostiene que en el conocimiento del clima organizacional intervienen tres grupos de variables. La primera de ella se refiere a las estructuras de la organización y su administración (reglas, decisiones, competencias y otros) otra variable del grupo es la intermedia que sostiene el estado interno y la energía de una organización educativa y constituyen los procesos organizacionales como por ejemplo de esta variable puede ser la motivación, actitud, comunicación, toma de decisiones, solidaridad etc. Y por último se encuentran las variable finales es la sumatoria de las otras dos variables y es la que impacta más a la empresa en la producción, como es la ganancia y pérdida, se refiere que si el grupo de trabajadores están motivados pueden tener ganancias en la hora de producir, pero si los trabajadores están con una actitud desfavorable pueden ocurrir pérdidas en la empresa.

También sostiene que estos resultados se dan mayormente por el tipo de administración en la empresa. Para medir el ambiente organizacional, que está determinado fundamentalmente, según Likert, por el estilo de Liderazgo, propuso un modelo para estudiar la conducta del líder basado en lo que denominó: "Sistemas de Administración", que describen los diferentes tipos de líder.

Los cuatro sistemas propuestos por Likert tienen la ventaja de mostrar las diversas y graduales alternativas existentes para administrar las empresas. A medida de precaución Likert define que este modelo no es absoluto y considera que pueden existir contrariedades. Destaca que los cuatro sistemas no tienen límites definidos entre sí: una empresa puede estar situada por encima del sistema 2 y por debajo del sistema 3, o sea, alrededor de 2.5. Y también puede actuar como 2 en el proceso decisorio y como 3 en los sistemas de recompensas. Así mismo, puede tener un departamento o una subunidad, en donde predomine el sistema 1, mientras que en otro departamento o subunidad predomina el sistema 4.

✓ **Sistema 1. Autoritarismo Absoluto o Explotador**

Es un sistema administrativo autocrático y fuerte, coercitivo y notoriamente arbitrario que controla todo lo que ocurre dentro de la organización. Es el sistema más duro y cerrado. Sus principales características son:

- Procesos decisorios: son totalmente centralizados en la cúpula de la organización. Todos los sucesos imprevistos y no rutinarios deben ser solucionados por la alta administración que, además, toma todas las decisiones. En este sentido, el nivel institucional se sobrecarga con el proceso decisorio.
- Sistema de comunicación: es bastante precario. Las comunicaciones son siempre verticales, en sentido descendente, envían exclusivamente órdenes y raramente orientaciones. No existe comunicación horizontal. Las personas no son consultadas para generar información, lo que hace que las decisiones tomadas en la cima se fundamenten en informaciones limitadas y, generalmente, incompletas o erróneas.
- Relaciones interpersonales: las relaciones entre las personas se consideran perjudiciales para el buen desarrollo del trabajo. La alta administración ve con extrema desconfianza las conversaciones informales entre los empleados y busca evitarlas al máximo. La organización informal está prohibida. Para impedirla, los cargos y tareas son diseñados para confinar y aislar a las personas y evitar que se relacionen entre sí.
- Sistema de recompensas y castigos: se hace énfasis en los castigos y en las medidas disciplinarias, lo que genera un ambiente de temor y desconfianza. Las personas necesitan obedecer las reglas y reglamentos internos al pie de la letra y ejecutar sus tareas de acuerdo con los métodos y procedimientos vigentes. Si las personas cumplen fielmente sus obligaciones, no están haciendo nada más que cumplir con su deber. De

allí el énfasis en los castigos para asegurar el cumplimiento de las obligaciones. Las recompensas son escasas y, cuando se presentan, son predominantemente materiales y seriales.

✓ **Sistema 2. Autoritarismo Benevolente o Paternalista.**

Es un sistema administrativo autoritario que constituye una variación atenuada del sistema 1. En el fondo es un sistema 1, pero condescendiente y menos rígido. Sus principales características son:

- Proceso decisorio: aunque prevalece el carácter centralizador en la alta administración, permite una mínima delegación de decisiones menores, rutinarias y repetitivas, basadas en rutinas y prescripciones sujetas a aprobación posterior.
- Sistema de comunicación: relativamente precario, prevalecen las comunicaciones verticales y descendentes, así la alta administración se orienta con comunicaciones ascendentes venidas de los niveles más bajos, como retroinformación de sus decisiones
- Relaciones interpersonales: la organización tolera que las personas se relacionen entre sí, en un clima de relativamente condescendencia. Sin embargo, la interacción humana es todavía mínima y la organización informal todavía se considera una amenaza para los objetivos e intereses de la empresa.
- Sistemas de recompensas y castigos: si bien aún se hace énfasis en los castigos y en las medidas disciplinarias, el sistema es menos arbitrario y ofrece algunas recompensas materiales y salariales, aunque escasas recompensas de tipo simbólico o social.

✓ **Sistema 3. Consultivo.**

Es un sistema que se inclina más hacia el lado participativo que hacia el lado autocrático e impositivo, como en los dos sistemas anteriores. En él, la arbitrariedad organizacional se va suavizando gradualmente. Sus principales características son las siguientes:

- Proceso decisorio: es de tipo participativo y consultivo. Participativo porque las decisiones específicas son delegadas a los diversos niveles jerárquicos y deben orientarse según las políticas y directrices definidas por el nivel institucional para enmarcar todas las decisiones y acciones de los demás niveles. Consultivo porque la opinión y puntos de vista de los niveles inferiores son considerados en la definición de las políticas y directrices que los afectan. Obviamente, todas las decisiones se someten con posterioridad a la aprobación de la alta administración
- Sistema de comunicación: prevalecen las comunicaciones verticales, en sentido descendente (pero más dirigidas hacia la orientación amplia que hacia órdenes específicas) y ascendente, como también comunicaciones horizontales entre los pares. La empresa desarrolla sistemas internos de comunicación para facilitar su flujo.
- Relaciones interpersonales: el temor y la amenaza de castigos y sanciones disciplinarias no llegan a constituirse en los elementos activadores de una organización informal clandestina como ocurre en el sistema 1 y, en menor grado en el sistema 2. La confianza depositada en las personas es más elevada, aunque todavía no sea completa y definitiva. La empresa crea condiciones relativamente favorables para el desarrollo de una organización informal, saludable y positiva.
- Sistema de recompensas y castigos: se hace énfasis en las recompensas materiales (incentivos salariales, ascensos y nuevas oportunidades profesionales) y simbólicos (prestigio y estatus), aunque eventualmente se presenten penas y castigos.

✓ **Sistema 4. Participativo**

Es el sistema administrativo democrático por excelencia. Es el más abierto de todos los sistemas propuestos por Likert. Sus principales características son las siguientes:

- Proceso decisorio: las decisiones son totalmente delegadas en los niveles organizacionales. Aunque el nivel institucional defina las políticas y directrices controla únicamente los resultados, dejando las decisiones a cargo de los diversos niveles jerárquicos. Sólo en ocasiones de emergencia, la dirección toma decisiones; sin embargo, están sujetas a la ratificación explícita de los grupos involucrados.
- Sistema de comunicación: las comunicaciones fluyen en todos los sentidos y la empresa invierte en sistemas de información, pues son básicos para su flexibilidad y eficiencia
- Relaciones interpersonales: el trabajo se realiza casi totalmente en equipos. La formación de grupos espontáneos es importante para la efectiva relación entre las personas. Las relaciones interpersonales se basan principalmente en la confianza mutua entre las personas y no en esquemas formales (como descripciones de cargos, relaciones formales previstas en el organigrama, etc.). El sistema permite participación y compenetración grupal intensa, de modo que las personas se sientan responsables por lo que deciden y ejecutan en todos los niveles organizacionales
- Sistema de recompensas y castigos: existe un énfasis en las recompensas, notoriamente simbólicos y sociales, a pesar de que no se omitan las recompensas materiales y salariales. Muy raramente se presentan castigos, los cuales casi siempre son decididos y definidos por los grupos involucrados.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 PARADIGMA

Esta investigación se basó en un paradigma positivista, considerando que las empresas tienen niveles de satisfacción altos y por consiguientes conformes con su trabajo.

Además de esto, también es de tipo cualitativo, ya que pretende evaluar de a las personas a través de una encuesta entrevistada como creen por ellos mismos que se sienten dentro de la organización. Además de la atención puesta en los resultados de la encuesta, se observaron las conductas que adoptaban a la hora de ir contestando.

3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Según la definición, la investigación será no experimental, ya que las variables se presentarán tal cual son, y no serán manipuladas. Veremos cómo actúan de forma natural.

También destacar que el diseño será transeccional quiere decir que se analizarán la relación entre las variables en un momento específico del tiempo.

3.3 SUJETOS DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación está enfocada a las empresas pero para ser más específicos, esta designada a las personas que componen la organización. Estas personas son las que colaboraron para que la investigación de los resultados necesarios para que sea aceptada como una investigación válida. Para llevar a cabo un buen funcionamiento se proporcionó información clara de que las observaciones serán anónimas.

Este cuestionario fue aplicado a personas que componen la organización. También fueron encuestados los jefes del área recursos humanos, los altos mandos y los dueños de la entidad. Las personas que fueron entrevistadas son de distintas áreas.

3.4 INSTRUMENTOS

Dentro de la investigación se realizó la aplicación de dos cuestionarios. (Anexos 1 y 2) El primero fue aplicado a los trabajadores de planta, o empleados con algún jefe, y el segundo se aplicó al jefe o jefes directos, al encargado o gerente del personal según corresponda el caso.

Además se observaron las conductas que tenía cada persona para contestar la encuesta y se realizaron distintos análisis de como las personas conocen o desconocen algunos términos de las empresas.

3.5 MECANISMO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La información recolectada a través de encuestas fue obtenida de forma personal, prácticamente haciendo una entrevista a la persona encuestada. Para ella se pidió autorización y se consultó a cada persona si podía colaborar con la investigación.

Los resultados fueron ingresados al programa SPSS y luego analizados para su posterior entrega de resultados. En las encuestas las preguntas tienen puntajes, donde en la preguntas con sólo dos alternativas la respuesta satisfactoria tiene una puntuación de 2 mientras que la insatisfactoria tiene una cantidad de 0, por otra parte en las preguntas basadas en la escala de Likert con cinco alternativas van desde 0 a 4 puntos según la respuesta obtenida.

En el caso de la encuesta aplicada al trabajador se sumaron el total de puntos obtenidos en cada encuesta y se determinó cuál de las dos alternativas de la teoría de Mcgregor es la que se acomoda a la organización. La encuesta tiene un total de 30 puntos, por lo que al sumar menos de 12 puntos se asumirá que el trabajador tiene los aspectos de la teoría X, es decir reactivo, pasivo, sin voluntad de hacer las cosas. En caso que sumen entre 13 y 17 puntos se asumirá como satisfacción neutra y si la encuesta suma 18 o más puntos entonces se asumirá que la empresa presenta los aspectos de la teoría Y, es decir proactivo, ejecutor, y con voluntad de trabajo. Con esto se sabrá la cantidad de trabajadores que se

manifiestan el teoría X y los que están en la teoría Y, y luego se observará el porcentaje que finalmente será el que determina a cual teoría es a la que se le acerca.

En el otro caso, la encuesta aplicada al empleador o jefe se sumó igualmente los puntos obtenidos, y contienen las mismas condiciones de los puntajes. Sin embargo a la hora del análisis se establece otra forma de separarlos. Esta vez fue según los fundamentos de la teoría de Likert donde son cuatro las categorías. Desde 0 a 7 puntos se entenderá como un líder autoritario absoluto, desde 8 a 15 puntos se entenderá un líder autoritario benevolente, desde 16 a 22 puntos se entenderá un líder consultivo, y desde 23 a 30 puntos se entenderá un líder participativo.

Se unieron los resultados obtenidos por los trabajadores y por su empleador en cada empresa, y se llegó a un acuerdo si el clima laboral es favorable o desfavorable.

Además se entrelazaron todos los resultados obtenidos por los trabajadores y los empleadores de forma individual y se determinó el grado de satisfacción predominante en la empresa. Finalmente se realizó una observación combinada de los resultados de los trabajadores y de los empleadores y se determinó cual es el grado de satisfacción predominante en la ciudad de Chillán. Con todo esto, se realizó análisis específicos por empresa, específicos por trabajadores y empleadores o jefes, y por último una mirada completa del grado de satisfacción en las empresas incluidas en la investigación.

El análisis proporcionará la información de cómo se encuentran las organizaciones hoy en día, y se determinara la complacencia presente en los trabajadores en sus actuales puestos de trabajo. Cabe destacar que esto es solo una pequeña pincelada a lo que hoy genera miles de oportunidades y obstáculos frente al mundo de hoy en día.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN

DE LOS DATOS

Una vez que fue estructurada toda la metodología, se realizó la elaboración del cuestionario. Primero fue recopilada de distintos instrumentos anteriores y luego evaluada, revisada y validada por distintos docentes de la Universidad del Bío Bío. Se empezó a conseguir entrevistas con los dueños de personal, con los gerentes, o altos mandos de algunas entidades. Sin embargo acceder a ellos es una difícil tarea ya que siempre están muy ocupados o simplemente consideran una encuesta una pérdida de tiempo tanto para él como para los demás trabajadores.

Sin embargo cuando se logró conversar con alguno de ellos se usaron dos formas de pedir autorización. La primera de forma personal, y la segunda a través de correo que posteriormente eran contestados. En algunas partes se obtuvo resultados satisfactorios y recomendaban algún día el cual no fuera tan caótico para la empresa y donde no hubiera tantas personas ocupadas.

En otras partes se obtuvo una negativa, o pedían el número telefónico, argumentando que necesitaban tiempo para analizar la encuesta y una vez que fuera evaluada y aprobada llamarían para que fuera aplicada.

Además de solicitar la autorización se presentaban los cuestionarios que se querían realizar, tanto la que era para el mismo como la que se les presentaría a los trabajadores.

Previo a hacer la encuesta se le entrega al trabajador un consentimiento informado donde se establecen las condiciones de la entrevista.

Ambos cuestionarios constan de nueve preguntas las cuales se dividen en:

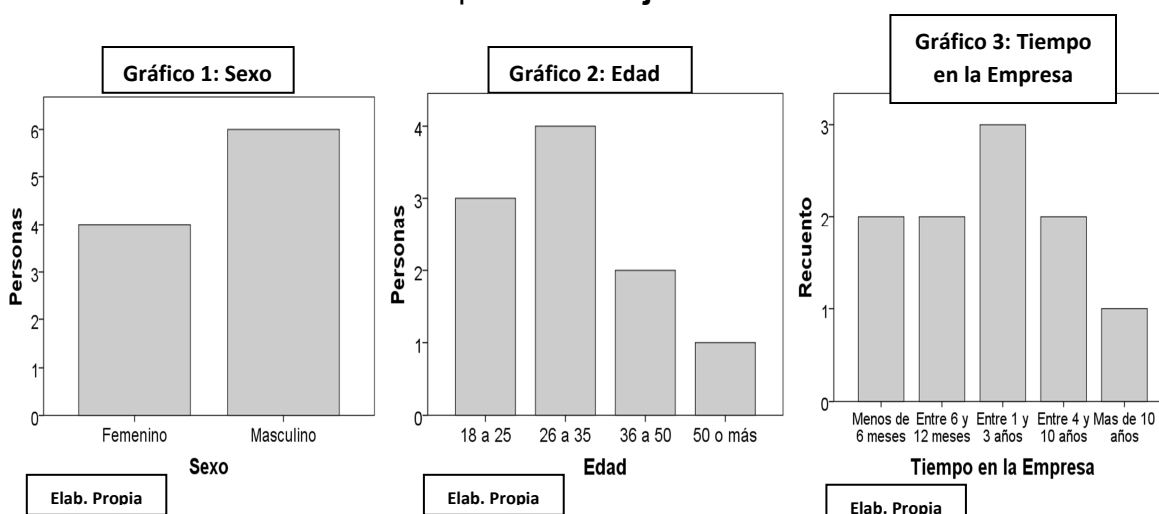
Datos personales, tres preguntas acerca de su conocimiento con respecto a la empresa (1, 4, 5), tres acerca de la remuneración (2, 3, 9) y tres sobre su relación con los demás miembros de la entidad (6, 7, 8).

Casa García

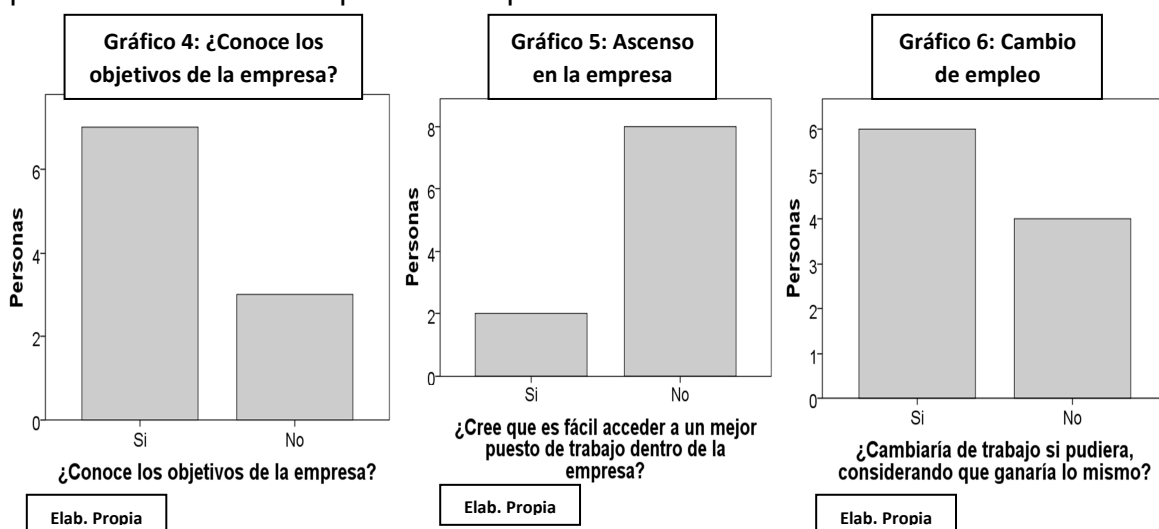
Esta empresa es una de las más antiguas de la ciudad, y en estos últimos dos años ha abierto dos nuevas sucursales. Cuenta con un alto prestigio por su calidad y buena atención. Las prendas vendidas en estos establecimientos son de marcas reconocidas por eso su exclusividad (anexo 3).

La encuesta fue realizada a diez personas, de un total de catorce donde las cuatro personas se excusaron con que no tenían tiempo o no les interesaba.

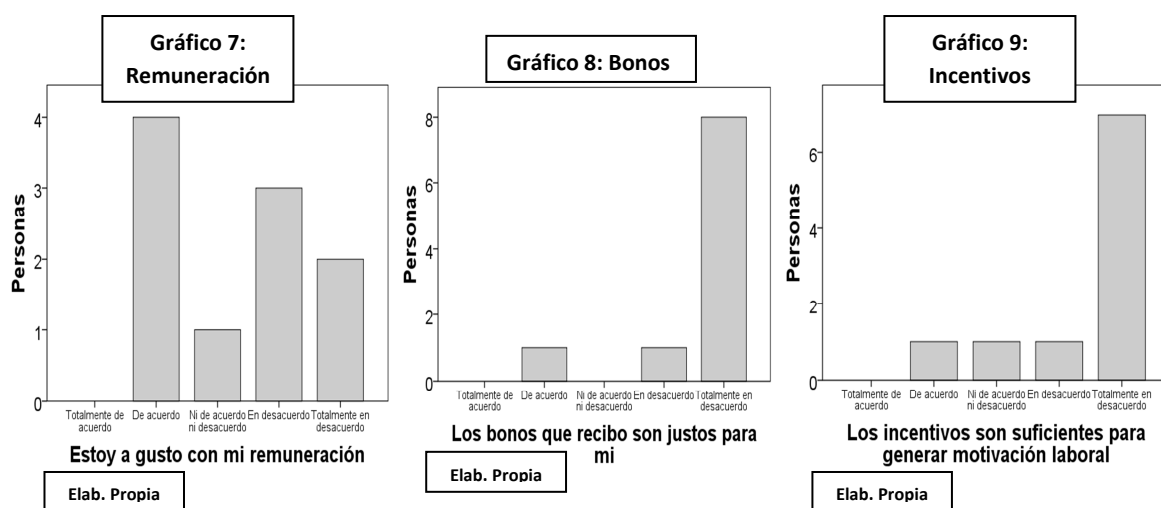
Los resultados obtenidos para el **trabajador** fueron:



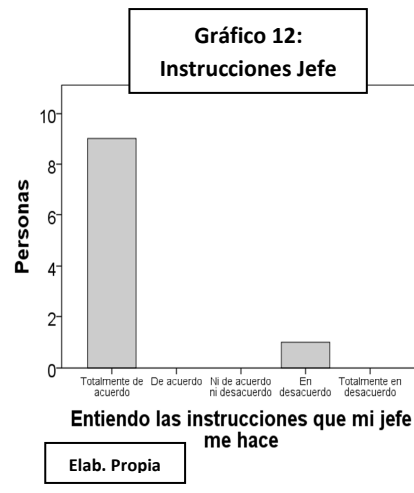
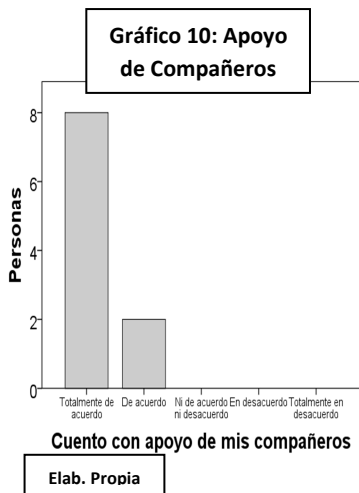
Los primeros tres gráficos muestran que la mayor parte de los entrevistados eran hombres, que la edad predominante es el adulto intermedio y que la duración del tiempo en la empresa es escasa.



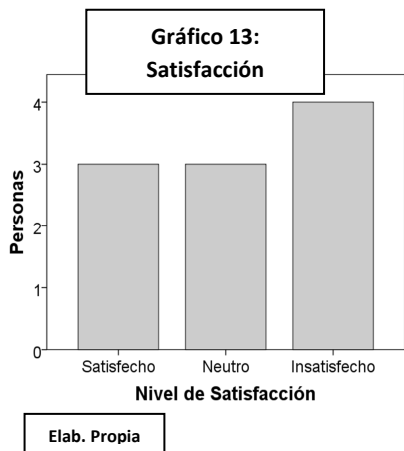
El segundo trió de gráficos presenta como están las personas en relación a lo que conocen de la empresa. En el gráfico 4 una amplia mayoría dice conocer los objetivos. En el gráfico 5 se muestra claramente la casi nula posibilidad de ascender dentro de la empresa. Y por último el gráfico 6 indica que si existiera la posibilidad de cambiarse de trabajo por el mismo sueldo las respuestas son más parejas. De las personas que señalaron que deseaban cambiarse de trabajo las respuestas del porque eran por menos horas, un horario más adecuado, y en un caso el adquirir nuevas experiencias. Mientras que en las respuestas donde decían no cambiarse de trabajo la más repetida fue que se sienten a gusto.



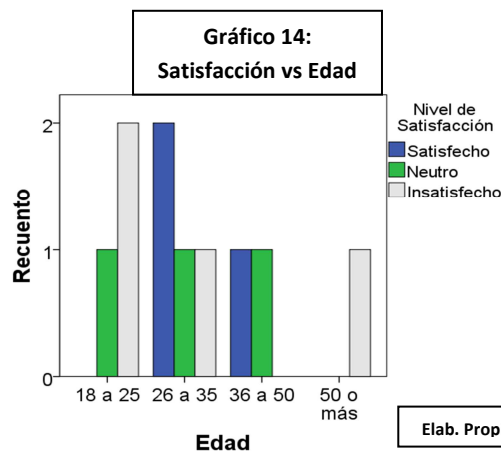
Los siguientes gráficos muestran que tan satisfechos están los trabajadores con respecto a lo que reciben de sueldo. El gráfico 7 muestra que nadie está totalmente de acuerdo pero si hay personas que encuentran que es buena. En la delgada línea de lo que consideran bueno o malo, tiene una leve ventaja el lado negativo ya que cuatro personas manifiestan estar a gusto, mientras que cinco no lo están. El principal motivo por el que están descontentos según señalan es porque el sueldo es demasiado bajo. El gráfico 8 muestra que las personas están descontentas con los bonos percibidos. Y el gráfico 9 también señala que los incentivos no son suficientes para generar motivación laboral.



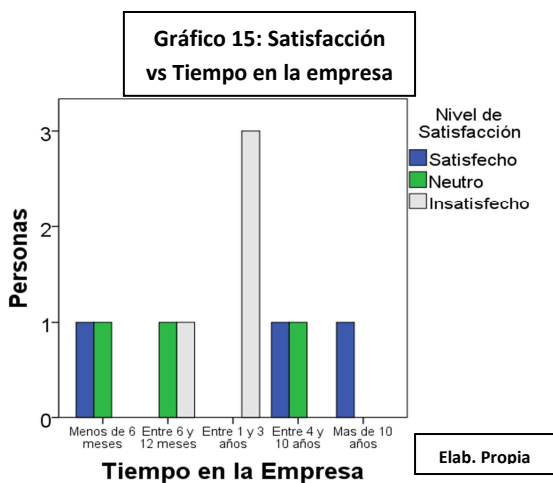
Estos gráficos muestran la comunicación dentro de la empresa. El gráfico 10 señala que las personas se sienten muy apoyadas por sus compañeros y que parecen llevarse bien con sus semejantes. El gráfico 11 muestra como siente cada persona con el apoyo de la empresa. Las opiniones son variadas pero existe un leve predominio del desacuerdo. El gráfico 12 muestra cómo el trabajador entiende las instrucciones que su jefe le da, siendo casi en su totalidad completamente comprendido.



El gráfico 13 presenta el grado de satisfacción obtenido por las personas de la empresa. Sumado el puntaje se obtuvo que tres personas estén en la categoría Y, tres personas en la categoría de neutralidad y cuatro en la categoría X, por lo tanto se asume que la empresa tiene un predominio de insatisfacción en su clima laboral.



En la gráfica se puede visualizar, que el rango de menor edad, tiene la mayor insatisfacción. Y el rango entre 26-35 años tiene la mayor satisfacción.



El gráfico 15 hace una relación entre tiempo dentro de la empresa con la satisfacción laboral. Sin embargo se puede apreciar que los que llevan entre 1 y 3 años presentan descontento, esto se puede deber a que sienten que cumplen una etapa y quieren avanzar dentro de la organización, mientras que los que llevan

más tiempo no presentan este descontento esto puede ser porque están satisfechos con el trabajo que tienen.

De un total de 30 puntos el obtenido fue 19 (anexo 8), por lo tanto se asume que el encargado de la sucursal es el tipo de líder consultivo. Esto quiere decir que presta atención a sus trabajadores pero siempre se guarda la última decisión. También se asume que delega responsabilidades a sus encargados de áreas y les permite tomar decisiones según corresponda el caso.

Al consultarle que conflictos se presentaban en la empresa nos comunicó que había envidia de parte de algunos trabajadores con otros por temas de remuneración, pero que eran conflictos que no se daban a conocer, solo existía ese descontento.

Al preguntarle porque que se quedaría en su actual trabajo, manifestó que le gustaba el trato, y que la remuneración era bastante buena. Se sentía a gusto y además de que lleva muchos años y entiende perfecto el sistema.

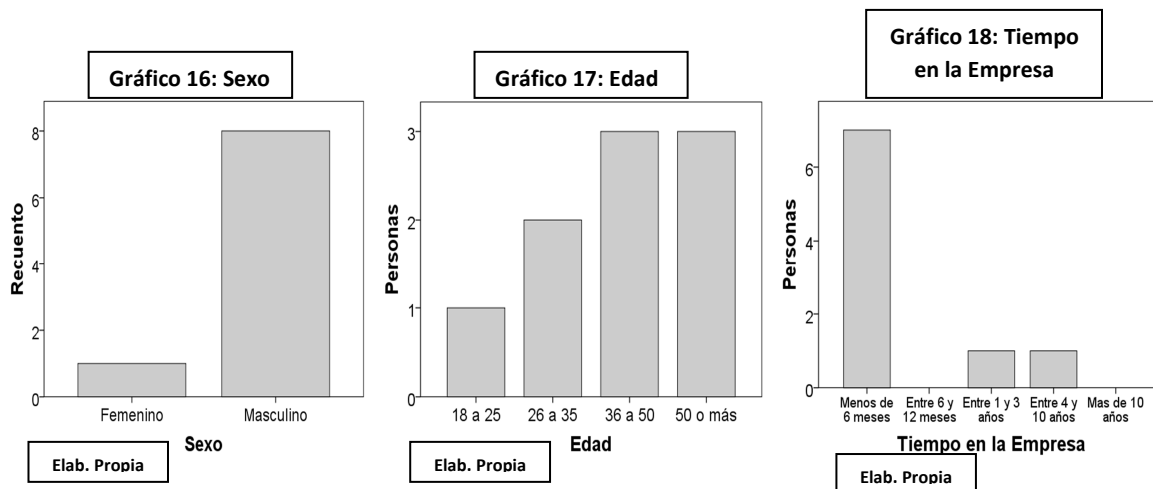
Conclusiones:

- Los trabajadores no manifiestan una completa inclinación a algún nivel de satisfacción, sino que más bien se dispersan en los 3 niveles dando como resultado la insatisfacción solo por una persona.
- La edad no es un factor determinante a la hora de expresar felicidad laboral.
- El tiempo que lleva en la empresa tampoco es determinante en la satisfacción.
- El empleador manifiesta una empresa con altos niveles de complacencia para los trabajadores.
- Al realizar un paralelo de las respuestas del trabajador con las del encargado de sucursal se observa que para los primeros la empresa le es poco amigable con el clima laboral, mientras que para el encargado son sumamente óptimas y que realizan muy bien su labor.

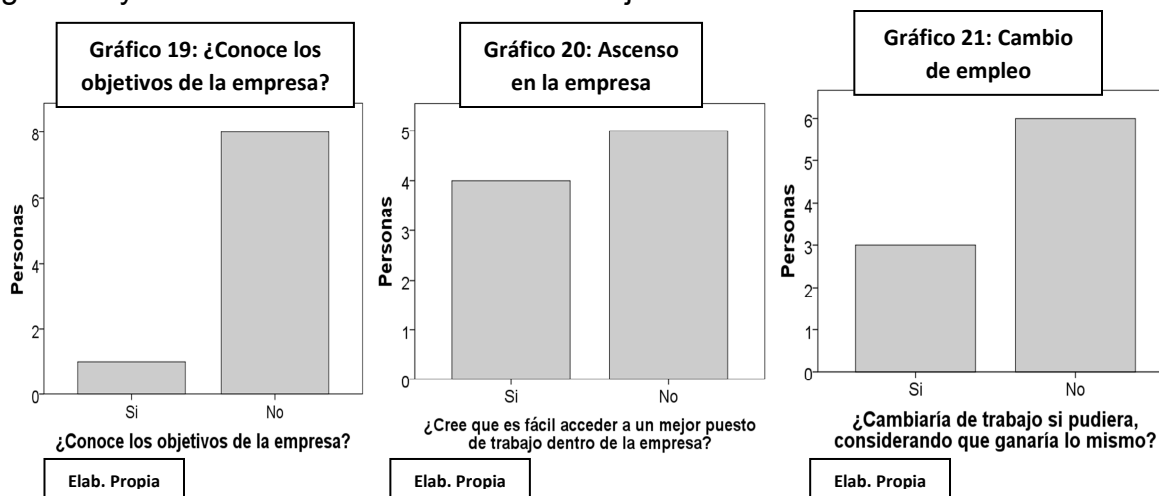
Constructora GRB

Es una empresa que realiza labores de construcción en la zona centro sur del País. Trabajan cuatro personas de forma fija, mientras que las otras personas se van contratando a medida que se les necesite la encuesta fue aplicada mientras realizaban una construcción pequeña en las cercanías del centro de Chillán (anexo 4).

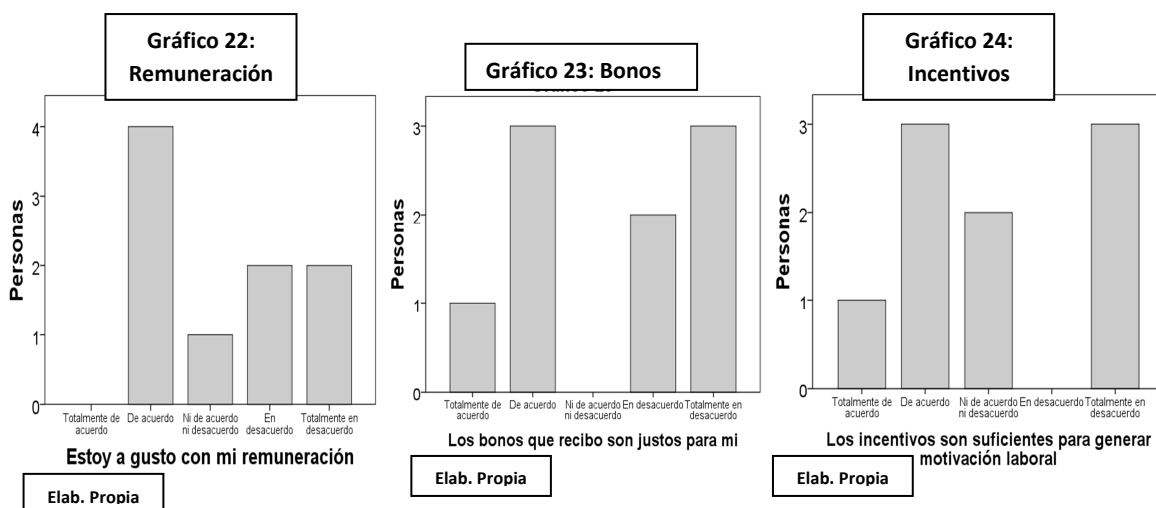
La encuesta fue realizada a 9 personas de un total de 13, donde los que no quisieron solamente se abstuvieron de realizarla. Los resultados obtenidos para el **trabajador** fueron:



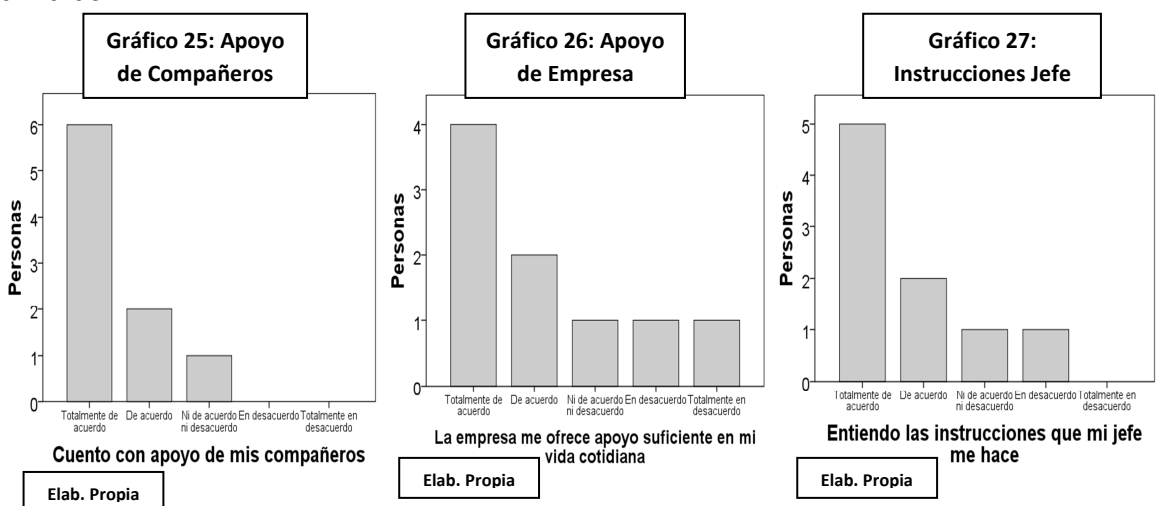
Los primeros gráficos muestran los datos de las personas. El gráfico 16 muestra el predominio de hombres en la organización. El gráfico 17 muestra que mayoritariamente son personas de más de 36 años, y el gráfico 18 indica que la gran mayoría lleva menos de 6 meses trabajando.



El gráfico 19 señala que la mayoría de los trabajadores no conoce los objetivos de la empresa. Esto seguramente se da por el poco tiempo que llevan en la organización y por el alto recambio de trabajadores. En cuanto a las opiniones con respecto a si es posible acceder a un mejor puesto de trabajo en la empresa las respuestas son más variadas, se aprecia una leve inclinación a que no es posible. Y a la hora de consultar si desean cambiarse de trabajo ganando lo mismo hay distintas opiniones pero predomina el “no”. La respuesta que más se repetía era que se sentían a gusto.



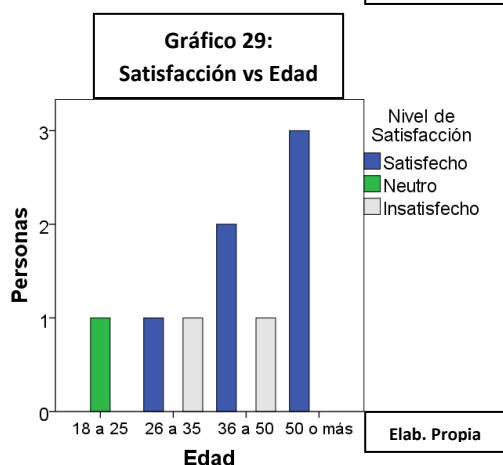
El gráfico 22 presenta que frente a la remuneración los gustos son variados, tanto que ni siquiera hay una leve inclinación ya que hay cuatro a gusto y cuatro que no. A la hora de expresarse por los bonos también las opiniones son diversas, cuatro personas a gusto y cinco que no. Con respecto a los incentivos volvemos a ver que no existe una tendencia. Esto se puede deber a que la satisfacción está dividida.



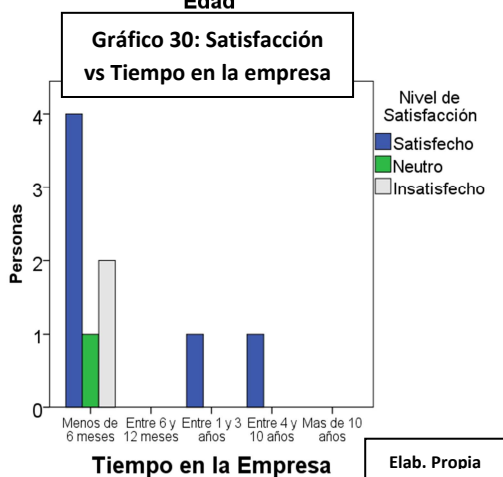
El gráfico 25 muestra el apoyo del trabajador con sus compañeros. Se muestra que las personas se sienten bien con los demás. El gráfico 26 señala cuan apoyados se sienten por la empresa. Las tendencias sugieren que las personas están contentas con las facilidades que les ofrecen. El gráfico 27 indica que la gran mayoría entiende completamente las instrucciones que su jefe le hace, lo que muestra una buena comunicación.



El nivel de satisfacción presentado por las personas dentro de la empresa es positivo, como se puede apreciar en el gráfico 28. La gran mayoría se siente a gusto con las características de la organización, mientras que un leve porcentaje se siente descontento.



El gráfico 29 señala si el nivel de satisfacción está ligado a la edad. Y como nos demuestra no lo es para nada. Se observa una tendencia a la satisfacción a mayor edad, esto se puede deber a que entre más edad menos posibilidades de conseguir otro trabajo se le pueden presentar.



Por último el gráfico 30 indica si el nivel de satisfacción esta combinado con el tiempo dentro de la empresa. Como se puede ver las dos personas que llevan más tiempo se sienten contentas de estar ahí, y con respecto a las personas que llevan menos de 6 meses las opiniones son variadas, ganando la satisfacción solo por el hecho de ser mas trabajadores felices.

En la encuesta realizada al encargado de la obra se obtuvo un puntaje de 19 de un total de 30 (anexo 9), por lo que se asume que es un tipo de líder consultivo. Esto queda demostrado en la forma de atender a los trabajadores y en lo poco que encuentra que sus trabajadores presenten licencias o lleguen atrasados.

Al momento de consultarle por conflictos señaló que no se veían problemas además de una que otra conversación por ir atrasados en el trabajo o porque a veces se quedan sin hacer nada, y no adelantan otro trabajo.

Cuando se le preguntó si es que cambiaría de trabajo respondió que lo haría por un tema de profesión, él tenía otra profesión que no tenía nada que ver con la construcción pero asumió este trabajo por ser parte de la tradición familiar y además que aun no encontraba un trabajo acorde a lo que él quería. También dijo que le gustaría trabajar en hartas partes para ir ganando experiencia.

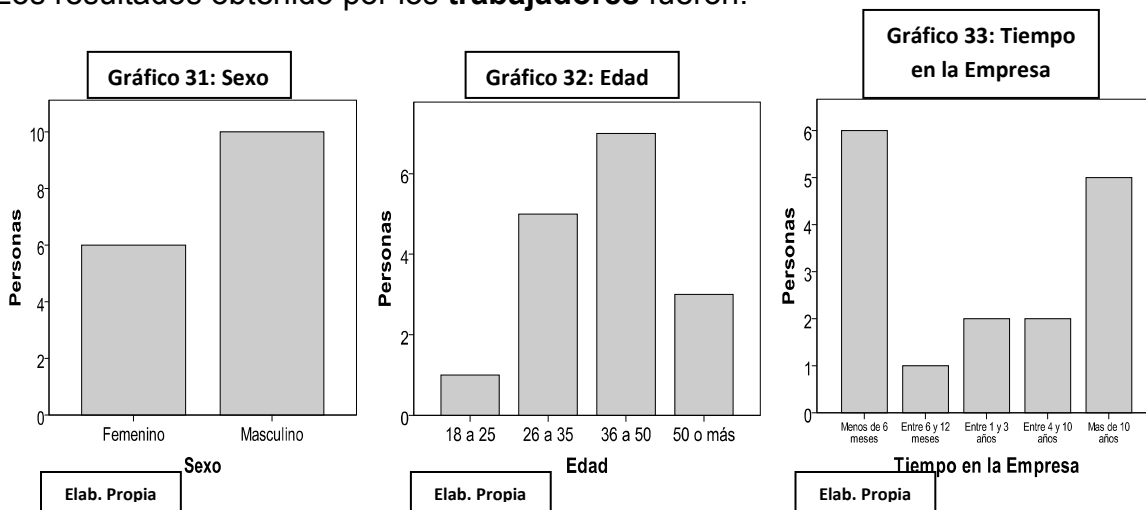
Conclusiones:

- Los trabajadores muestran un nivel de inclinación destinado a la satisfacción laboral. Esto se ve por los altos índices de conformidad en lo que percibe como remuneración.
- La edad no es un factor agravante a la hora de determinar la satisfacción, solo se puede apreciar mayor gusto en algunas personas de mayor edad.
- El tiempo en la empresa tampoco es un detonante de mayor satisfacción o insatisfacción. Esto se puede deber al poco tiempo que trabajan. Al conversar con la prevencionista de riesgo expresó que a los trabajadores no se les trata para nada bien, y que abusaban incluso de su buena voluntad, todo esto de parte del jefe máximo de la empresa.
- La gran satisfacción expresada en los gráficos no es signo de que las personas tengan excelentes condiciones laborales, sino más bien porque muchos no tienen donde más trabajar. Por lo observado los niveles educacionales que mostraban eran precarios por lo que se entiende que no captan muy bien los conceptos que se les preguntaba.
- Al comparar resultados entre trabajador y empleador se puede ver que para ambos las condiciones laborales son favorables y destacar la buena relación que existe entre las personas.

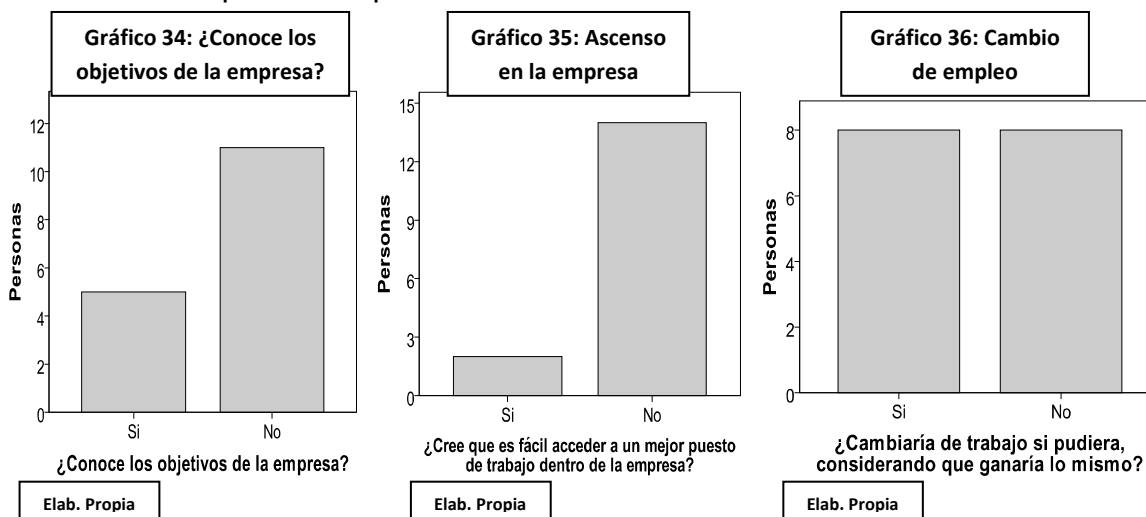
“Ficus”

Esta es una pizzería restaurant que es muy conocida en la ciudad de Chillán. Es una empresa familiar que ha ido en un creciente aumento desde hace unos 15 años. Existen dos tipos de trabajadores, los garzones, que en su mayoría son hombres y las personas de cocina, que en su mayoría son mujeres (anexo 5).

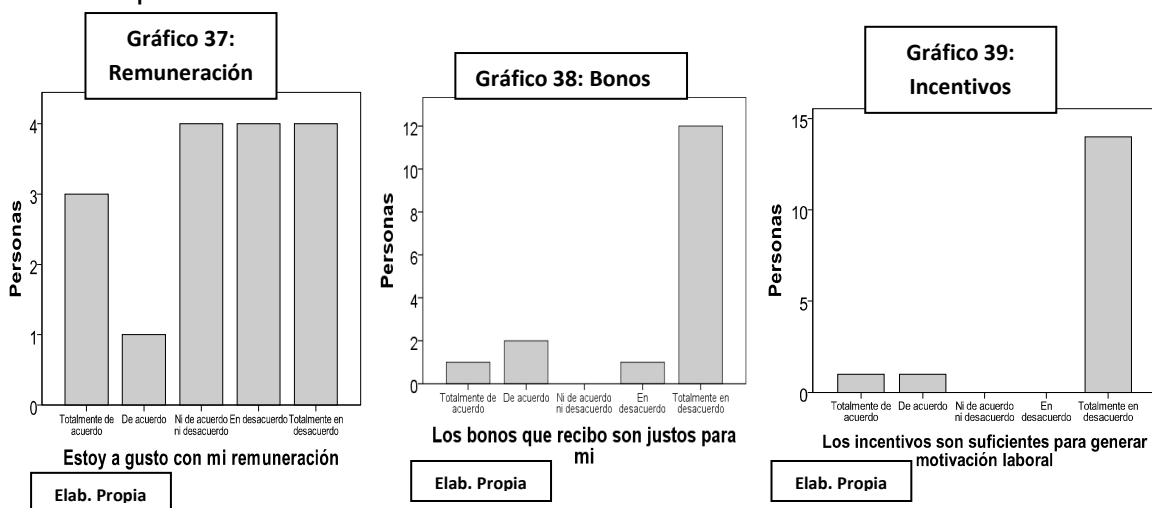
La encuesta fue realizada a 16 personas entre garzones y maestras de cocina, de un total de 21, donde estas 5 personas se encontraban de vacaciones. Los resultados obtenidos por los **trabajadores** fueron:



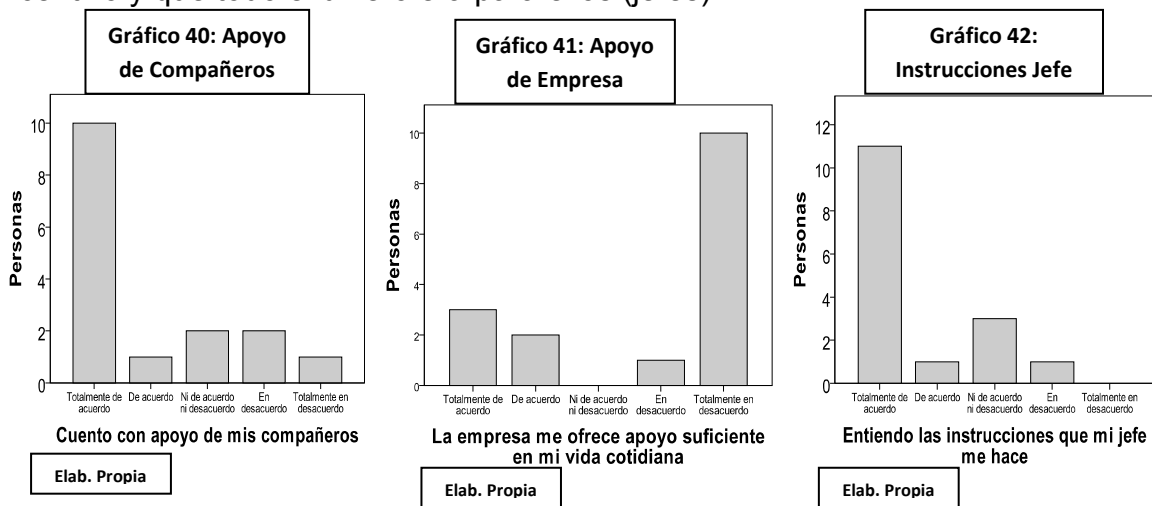
Los primeros tres gráficos indican los datos de la empresa. El gráfico 31 muestra que hay más hombres trabajando. Las edades son variadas pero predomina el adulto entre 36 y 50 años. Y en el gráfico 33 se demuestra que predominan las personas que llevan menos de 6 meses.



El gráfico 34 indica que la gran mayoría dice no conocer los objetivos. Cuando se le consulta a las personas si creen que es fácil acceder a un mejor puesto de trabajo en la empresa, las respuesta son contundentes dando muy poco espacio a las personas que creen que si es posible. Finalmente el gráfico 36 nos muestra que hay una división exacta entre los que quieren cambiarse de trabajo y entre los que no.



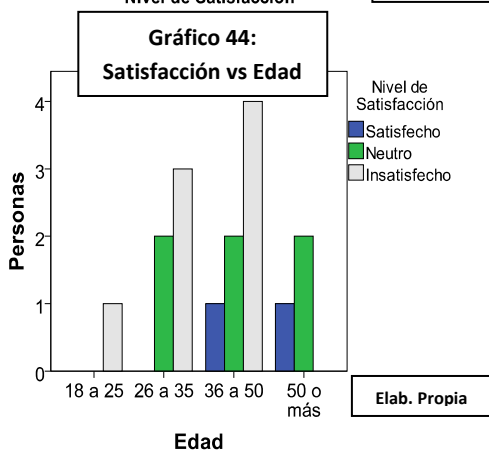
Con respecto al sueldo percibido las impresiones son las siguientes: a la hora de hablar de remuneración las opiniones son variadas, dando como resultado una mayoría insatisfecha, pero que no es tan clara. Su mayor argumento fue el bajo sueldo. Con respecto a los bonos hay una gran cantidad de insatisfacción, esto se debe a que los garzones no reciben bonos de colación y movilización. Y finalmente con respecto a los incentivos se puede apreciar claramente una gran insatisfacción debido a que según contaban los trabajadores no había ningún incentivo y que todo el dinero era para ellos (jefes).



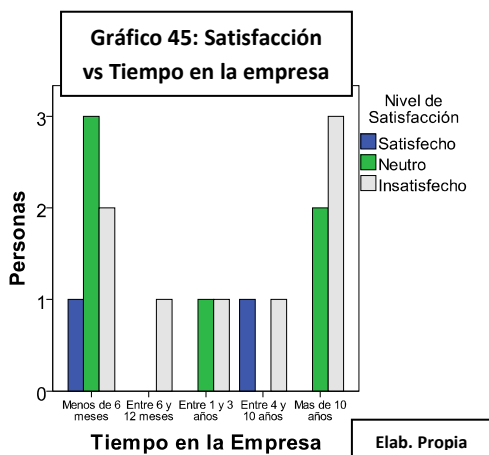
El gráfico 40 muestra que el personal se siente en su gran mayoría apoyado por sus compañeros, lo que genera menos conflictos. A la hora de consultar por el apoyo a la hora de ayuda en su vida cotidiana, la gran mayoría destacó que era mala porque al tratar de pedir permiso o cualquier cosa de ese tipo de inmediato era mal visto o simplemente no se podía. Y finalmente al momento de preguntar por las instrucciones recibidas se puede distinguir que la mayoría las entiende y que una minoría no las entiende.



El gráfico 43 indica que las personas dentro de la organización se sienten descontentos. Se puede apreciar que la mayoría presenta infelicidad en la empresa, mientras que solo dos personas se presentan como a gusto en la empresa.



El gráfico 44 sugiere que las personas insatisfechas en la organización se presentan en el adulto mayor de 36 años, mientras que la satisfacción se hace presente entre 36 y 50 años, y en mayor de 50 años.



Finalmente el gráfico 45 indica que la mayor insatisfacción se presenta en las personas más antiguas de la organización, así también en las personas que llevan menos tiempo. Esto se puede deber a que los primeros están cansados agotados por los años de servicio, y a los nuevos no les gustan las formas de trabajo por lo que se puede suponer dejarán de trabajar en el breve tiempo.

En la encuesta se obtuvieron 22 puntos de un total de 30 (anexo 10). Con esto la dueña cae en la categoría de líder consultivo. Este resultado se presenta por las buenas condiciones que ofrece para sus trabajadores a la hora de atenderlos en sus demandas.

Al momento de consultar por los conflictos expresó que muchas veces quedaban sin insumos y eso les generaba algunos inconvenientes. También señaló que a veces las personas no cumplían con su deber cuando se les asignaban tareas. Nos dijo que existía demasiada presión cuando había mucha gente, es por eso que se sometían a demasiado estrés.

Cuando se le preguntó por qué cambiaría de trabajo ella dijo que su labor le consumía todo el día, y que con un poco de suerte podía descansar. Estar desde las 10:30 hasta las 1:00 del día siguiente la tenía agotadísima.

Conclusiones

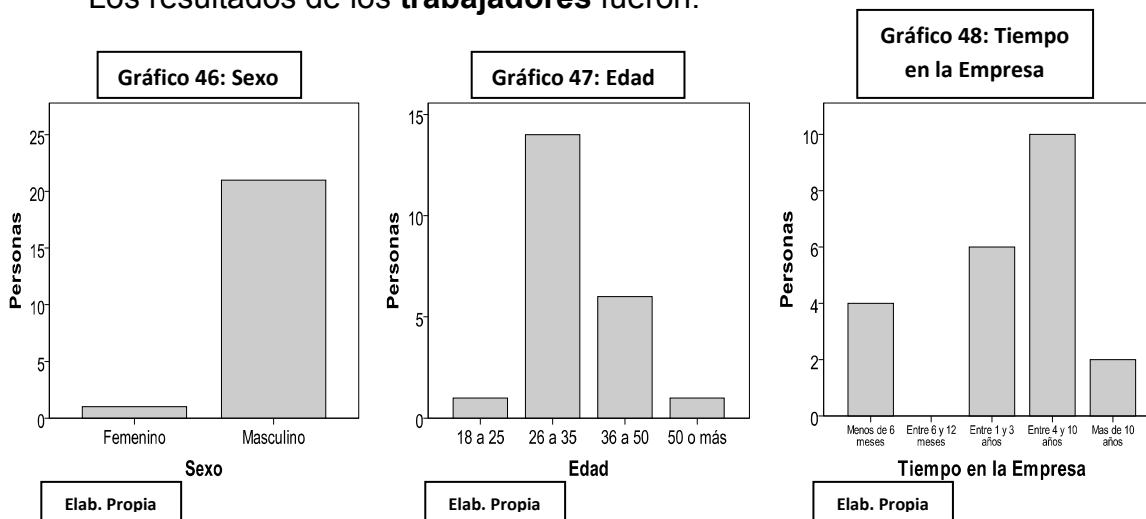
- Los trabajadores presentan altos índices de descontento general con muchos aspectos de la empresa
- La edad no es un factor determinante a la hora de presentar felicidad.
- El tiempo que llevan en la empresa puede ser un desencadenante de descontento pero no lo es del todo claro.
- La mayor parte de las personas dijeron que la remuneración era demasiado baja para todo el trabajo que se hacía. Esto también queda reflejado con la respuesta que da el empleador con respecto al estrés al que se exponen.
- Las condiciones expresadas por los trabajadores es totalmente distinta a las del empleador. Esto se puede deber a que las percepciones a la hora de analizar una empresa tienen distintos puntos de vista. Para el empleador es una empresa con altos estándares de comunicación y facilidades mientras que para los trabajadores estas condiciones son totalmente contrarias. Es por esto que la empresa presenta un ambiente laboral desfavorable, que en su gran medida es por la falta de comunicación y relación entre las personas.

- Como observación, el día 14 de febrero “día de los enamorados” se les dio un incentivo monetario a los trabajadores por el arduo trabajo realizado. Esto se ocurrió después de haber realizado la encuesta por lo que se puede creer que se produjo por este hecho.

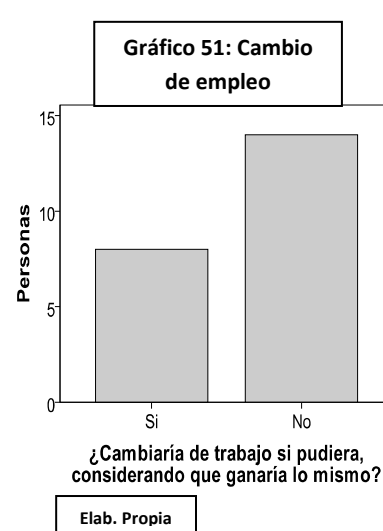
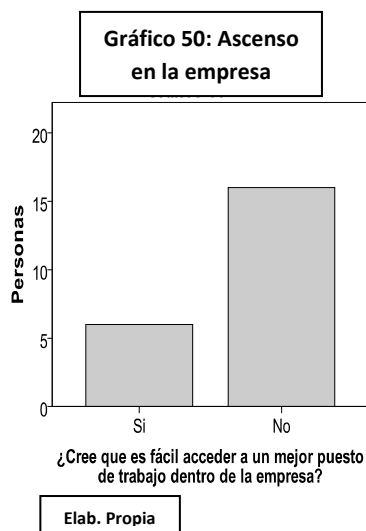
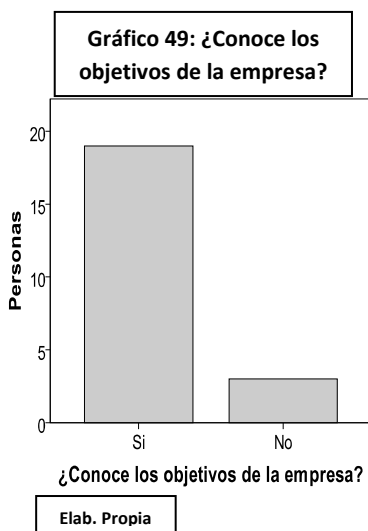
“Evercrisp”

Empresa internacional con una larga trayectoria que presenta muchas sucursales a lo largo del País. Una de estas sucursales distribuidoras está presente en la ciudad de Chillán. Se encuentra en la salida sur de la ciudad por Chillán Viejo (anexo 6). En la sucursal hay cerca de 30 trabajadores de los cuales a 23 se le realizó la encuesta.

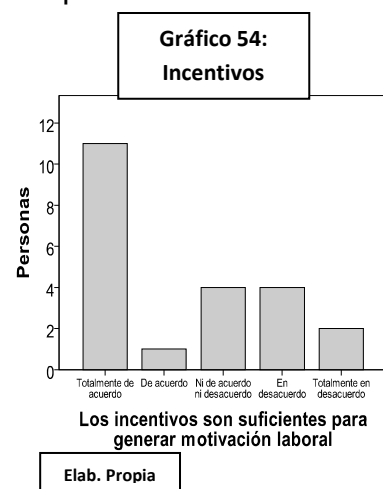
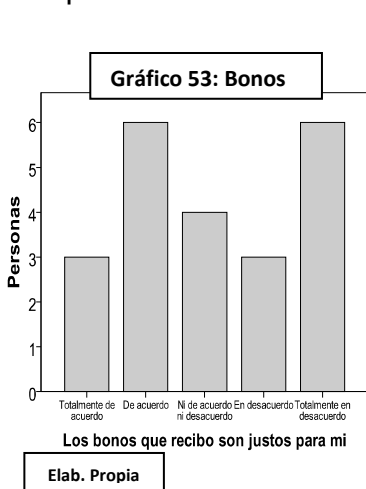
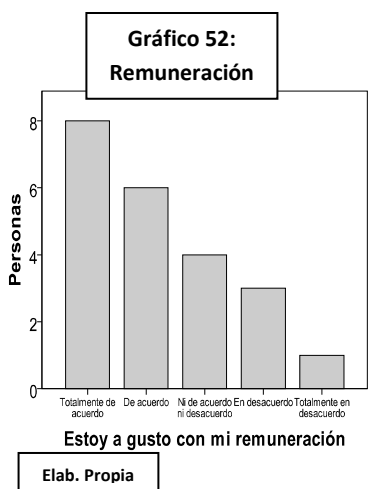
Los resultados de los **trabajadores** fueron:



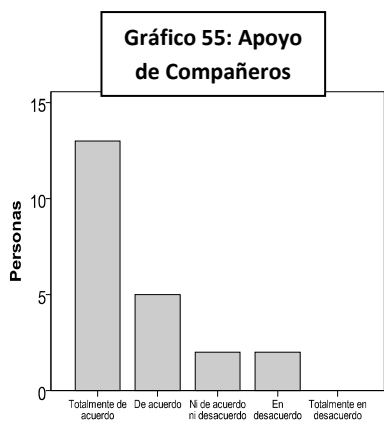
El primer gráfico muestra un abundante predominio de hombres, porque son conductores de camiones, el segundo gráfico nos muestra un alto predominio de edad del adulto intermedio y el tercero muestra que la mayor cantidad de trabajadores llevan trabajando entre 4 y 10 años, lo cual es muy bueno ya que demuestra que el trabajador se mantiene en la empresa.



A la hora de preguntarles por los objetivos de la empresa las respuestas son categóricas, más del 85 % dice conocer los objetivos. También una gran parte de los empleados señala que no es fácil acceder a un mejor puesto de trabajo, y finalmente más del 60 % indica que no se cambiaría de empleo.

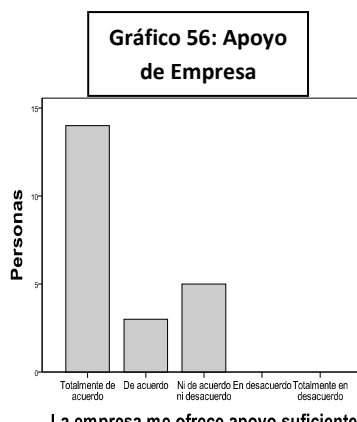


En los gráficos previos se observa el comportamiento que tienen los trabajadores frente a su remuneración. Al momento de hablar de sueldo las opiniones nos indican que las personas están a gusto con su remuneración, algo no visto en otras entidades. Con respecto a los bonos las opiniones son variadas, nos indican que hay personas a favor y personas en contra de lo que consideran aceptable para ellos. Finalmente los incentivos son considerados muy buenos por la gran mayoría lo que deja en evidencia la conformidad del trabajador con este ítem.



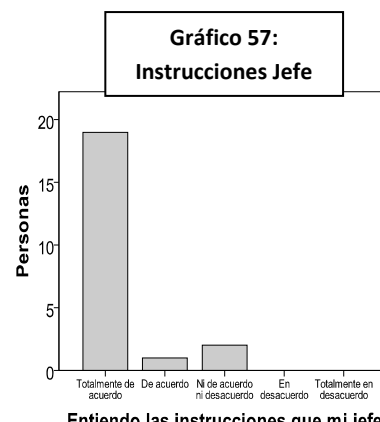
Cuento con apoyo de mis compañeros

Elab. Propia



La empresa me ofrece apoyo suficiente en mi vida cotidiana

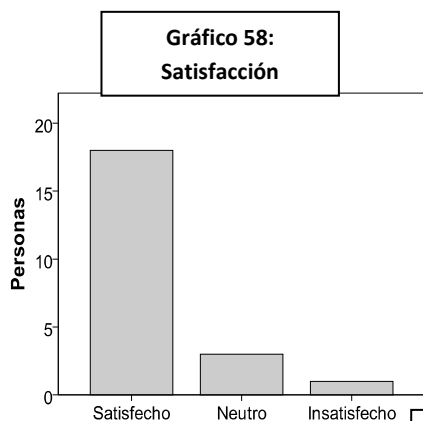
Elab. Propia



Entiendo las instrucciones que mi jefe me hace

Elab. Propia

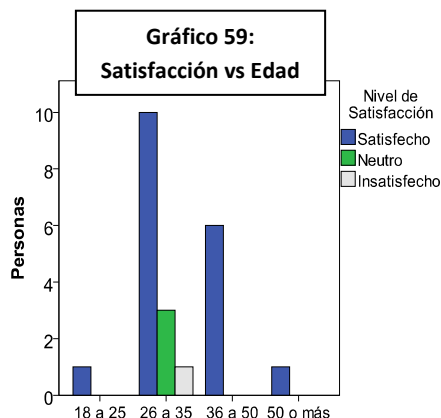
En el gráfico 55 se muestra que el personal se siente, en una gran cantidad, apoyado por el resto del equipo. En el caso de requerir algún tipo de ayuda, las respuestas también son contundentes y nos demuestran que la empresa si es un apoyo en la vida de las personas. Por último a la hora de entender las instrucciones los resultados también son abundantes. Se muestra el gran predominio de que las ordenes si son entendidas por las personas.



Nivel de Satisfacción

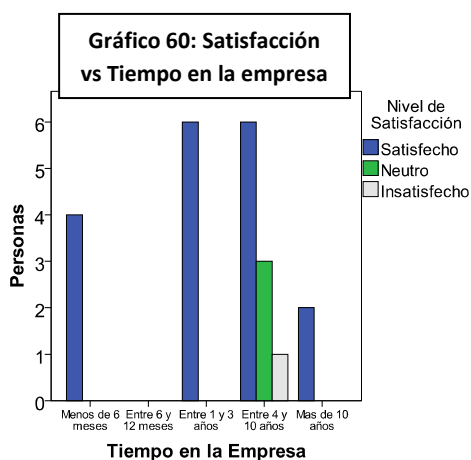
Elab. Propia

El gráfico 58 apunta al contenido que existe en la organización. Esto se debe mayormente a las buenas condiciones presenta y a la atención que le ponen al recurso humano. Como en todo lugar no pueden estar todos contentos pero un 82% del total es un número sumamente positivo.



Elab. Propia

Al momento de hacer un análisis acerca de la satisfacción por edad nos podemos dar cuenta que no es un factor determinante a la hora de expresar contento o descontento. El mayor número de integrantes, también son los únicos que no expresan ese nivel de complacencia.



Elab. Propia

Cuando se hace una comparación entre satisfacción y tiempo en la empresa se obtuvo que la mayor cantidad de trabajadores sean también donde se encuentran las personas descontentas por lo tanto tampoco es un factor determinante.

La encuesta fue aplicada al encargado de la sucursal de Chillán, quien de un total de 30 *puntos* obtuvo 26 (*anexo 11*). Con este puntaje el gerente de la sucursal cae en la categoría de líder participativo. Esto quiere decir que las personas están muy bien consideradas y se optimiza el bien del recurso humano. Esto al compararlo con los resultados obtenidos por los trabajadores se potencia y queda claro que el ambiente laboral es grato tanto para las personas que trabajan, como para la persona que se encuentra a cargo de la sucursal.

Al momento de expresar si existían conflictos no tuvo problemas en declarar que por lo menos él jamás había visto un problema en todos estos años.

Cuando se le preguntó por qué no cambiaría de trabajo dijo que lo que le pagaban era un buen sueldo y que además le gustaba estar ahí y que manejaba muy bien el rubro.

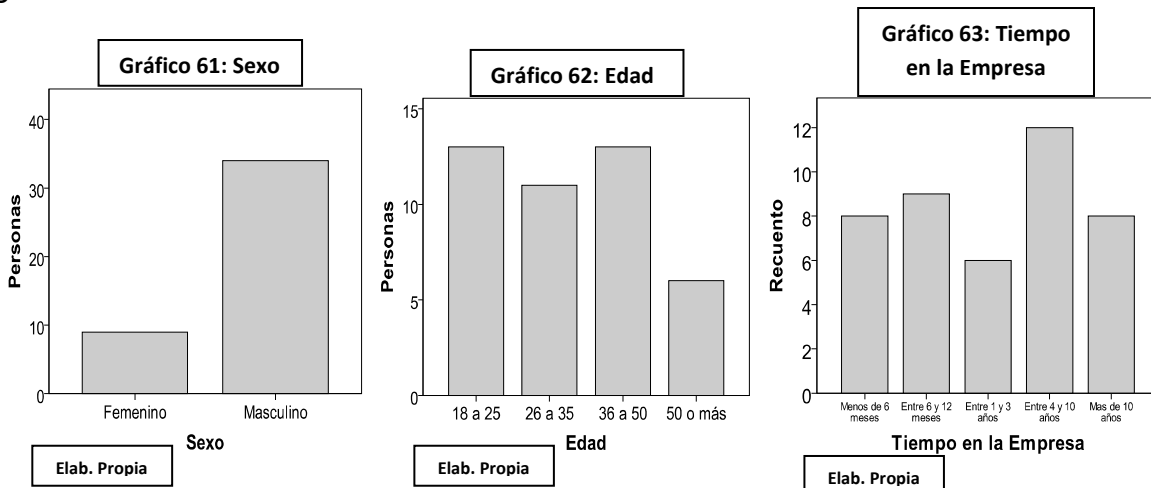
Conclusiones

- La empresa está muy bien catalogada por sus propios empleados por lo que el ambiente predominante claramente es el de satisfacción.
- La edad no es un factor determinante al momento de expresar satisfacción, porque las personas descontentas solo se exponen en una edad que justamente es la edad donde más trabajadores presenta.
- El tiempo en la empresa tampoco es un factor de importancia ya que donde se presentan las personas descontentas también es donde se presentan más personas.
- Se puede apreciar que la mayor cantidad de trabajadores se encuentran entre los 4 y 10 años de servicio. Esto habla de que las personas les gusta su labor y por eso se mantienen en la empresa.
- La gran parte está de acuerdo con la remuneración y las principales respuestas a eso se deben a que se sienten contentos con el dinero recibido. Obviamente hay algunos que preferirían un poco más pero no es un motivo grande para cambiarse de empleo.
- Muchas de las personas que se le consultó si cambiarían de trabajo dijeron que no porque encontraban seguridad en la empresa y además de eso se sentían a gusto. Un ambiente agradable y satisfactorio. Los que decían que si se cambiarían el argumento más repetido fue que se irían por un mejor sueldo y un horario que les adecuara.

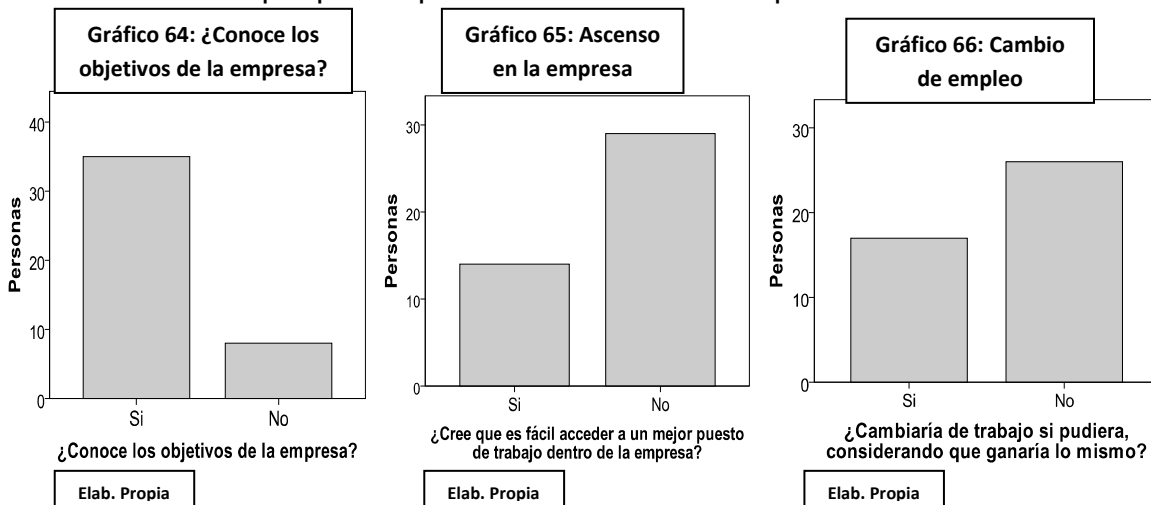
“Easy”

Es una de las empresas más grandes en el rubro de la construcción y vivienda. Conocida por todos con sucursales a lo largo de todo el país, es una de las empresas de la franquicia de Cencosud. Una de las sucursales situada en la ciudad de Chillán, cuenta con alrededor de cien trabajadores durante la semana y de otros treinta los fin de semana, además de muchos trabajadores de empresas externas que andan por el establecimiento (anexo 7).

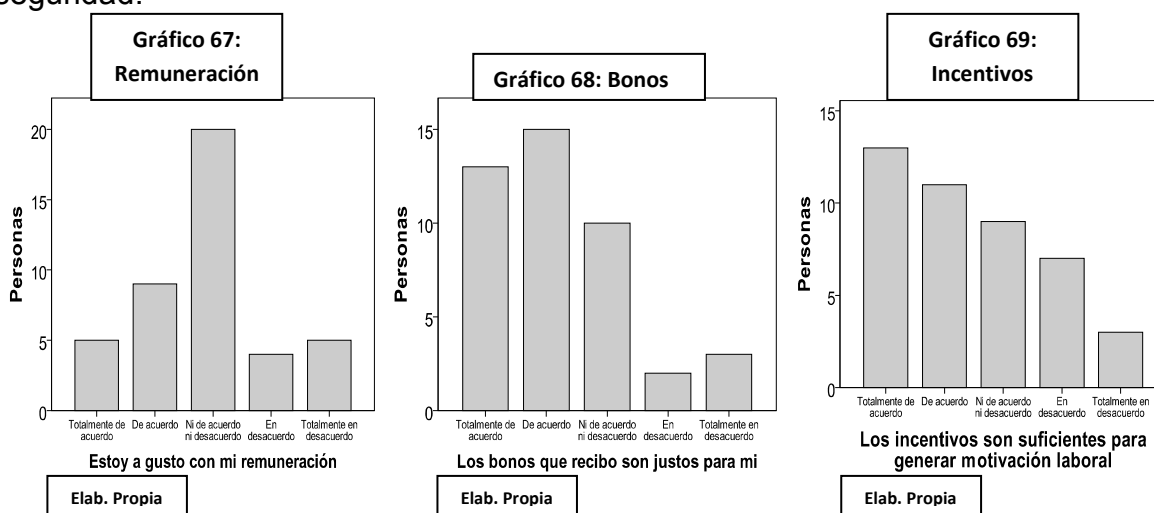
La encuesta fue aplicada a un total de cuarenta y tres personas, con un alto grado de abstinencia a contestar el cuestionario.



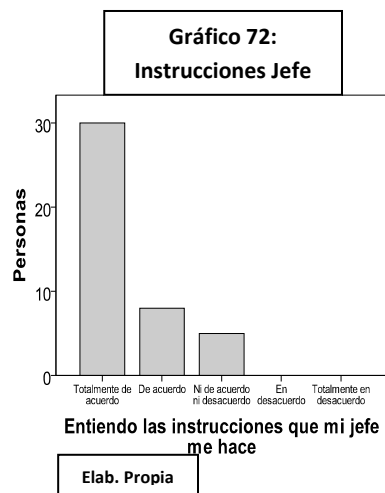
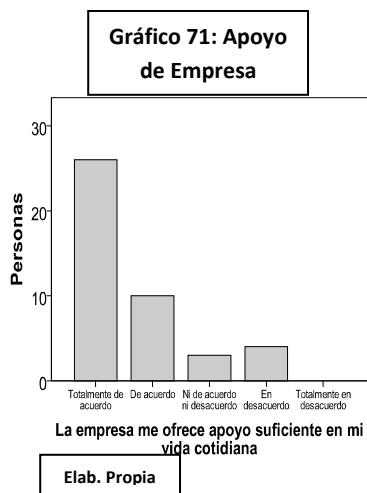
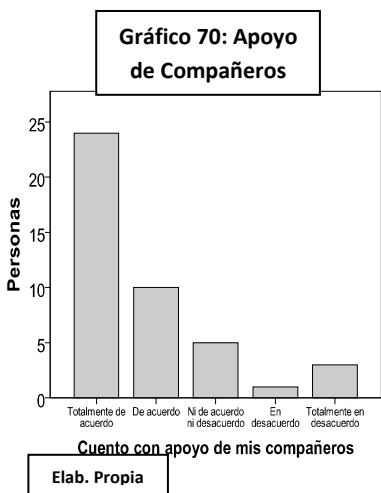
En los primeros tres gráficos se puede apreciar que el sexo predominante en la empresa es el masculino. Las edades de los trabajadores varían así que no hay un claro predominante y finalmente se puede ver que también es variable la cantidad de tiempo que las personas llevan en la empresa.



El gráfico 64 muestra que la gran mayoría conoce los objetivos de la empresa. Cuando se les consultó si se podía acceder a un mejor puesto de trabajo apelaron que no. Algunos hasta dijeron que para conseguirlo había que tener algún tipo de contacto en la organización. El gráfico 66 apunta al poco interés que tiene por cambiarse de trabajo. Los que dieron una respuesta señalaron que las comodidades y facilidades que tenían podían no tenerlas en otra parte. Les daba seguridad.



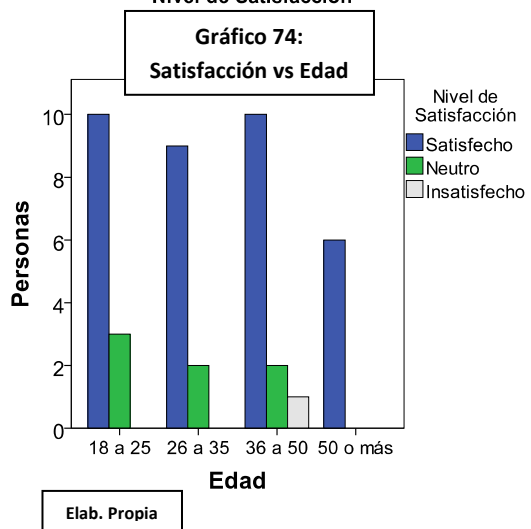
Con respecto a lo que reciben de remuneración los resultados son los siguientes: cuando se les preguntó si están de acuerdo con lo que reciben de sueldo las respuestas se pronunciaron claramente en que ni de acuerdo ni en desacuerdo, y al preguntar porque la respuesta que más se dio fue que se hacía mucho, el sueldo era bueno pero el sacrificio también lo era. Con respecto a los bonos la respuesta fue favorable y esto se explicaba porque encontraban que la los bonos eran muy buenos y que en era difíciles de encontrar en otro lado. Al hablar de los incentivos encontramos un buen nivel de contento ya que como explicaban recibían todos los años aguinaldos por navidad y 18 de septiembre además de bonos extras por ventas o por buen desempeño. Eso los mantenía con ánimos de trabajar y tener un buen desempeño.



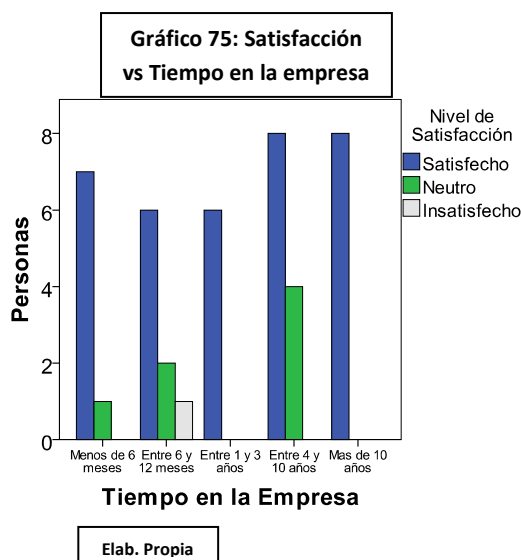
El gráfico 70 nos indica que las personas dentro de la organización se sienten apoyados por sus colegas, aunque siempre hay excepciones. Cuando se observó si la empresa daba facilidades en la empresa estos respondieron que si lo hacían de buena forma y eso es lo que se expresa en el gráfico. Y al consultar si entendían las instrucciones estos respondieron que si lo hacían y por eso el alto nivel de aprobación.



Las respuestas obtenidas en las anteriores preguntas se ven reflejadas en este gráfico que nos muestra que el nivel de satisfacción en la empresa es óptimo. Mas te treinta trabajadores caen en la categoría de felicidad



El gráfico 74 nos muestra el nivel de satisfacción con respecto a las edades. Podemos distinguir que no hay ninguna relación y que se aprecia una distribución de las personas que no están completamente satisfechas.



Finalmente el gráfico 75 nos muestra la relación entre satisfacción y tiempo en la empresa. Se apreció que no tienen ninguna incidencia y los resultados se ven dispersos en los distintos niveles.

De un total de 30 puntos la empresa obtuvo 20 (anexo 12). Esto quiere decir que entra en la categoría de líder consultivo. Esto se aprecia en la manera de comunicarse con las personas. Según lo que se pudo observar el trato con los demás trabajadores es muy ameno, no crea distancia y se acerca a ellos como buenos amigos, por lo menos lo que se apreció en el horario de colación.

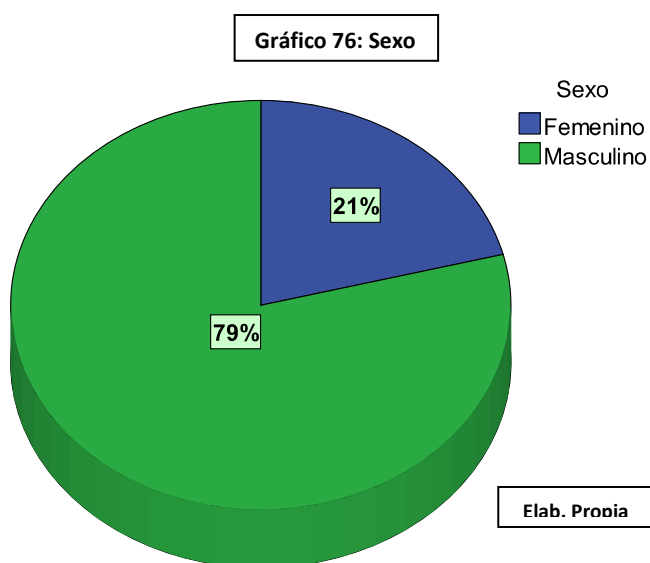
Al consultar por conflictos dijo que no se veían, todo era muy ameno. Y cuando se preguntó porque se quedaría en la empresa respondió que le gustaba, se sentía parte de la organización e incluida en los planes de nivel superior.

Conclusiones:

- Claramente el clima laboral es de satisfacción. Esto lo expresan tanto la mayoría de los empleados como la encargada de recursos humanos.
- La empresa ofrece muchas facilidades para mantener a los trabajadores felices, esto queda demostrado en los beneficios que se les presentan diariamente a los trabajadores.
- La edad no es un factor que intervenga en la felicidad de las personas.
- La complacencia no se ve afectada por el tiempo que lleva el individuo en la empresa.
- La mayoría expresaba que la empresa le daba beneficios que eran muy difíciles de encontrar en otra organización.
- Para poder trabajar en la entidad se debe pasar por un proceso de selección lo que pronuncia más el sentimiento de querer trabajar. Esta selección los hace sentir más importantes y que aprobaron el examen para laborar en una gran entidad.
- En el horario de colación las personas tiene muchos beneficios tal como una sala de descanso, juegos deportivos o extensas aéreas para compartir.

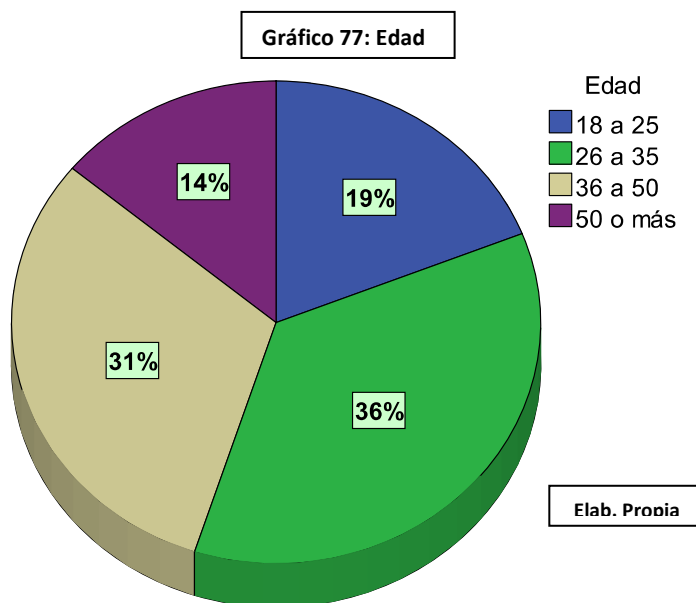
Resultados por Total de Encuestados

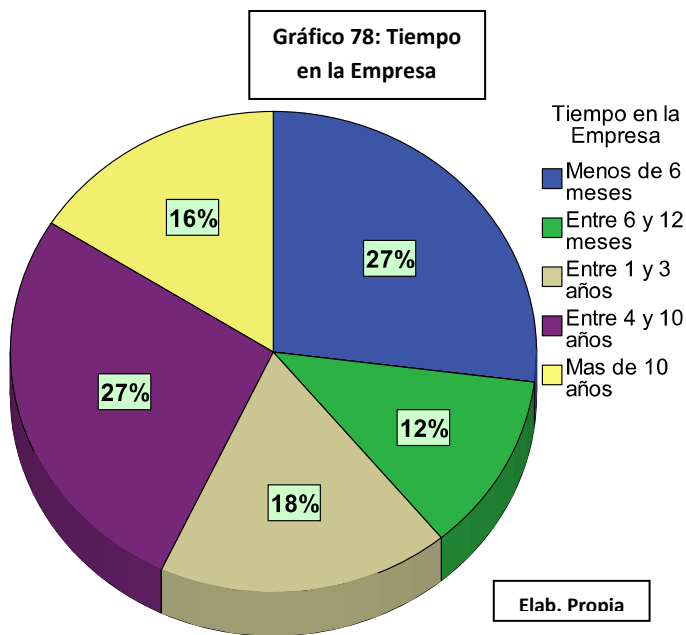
Para un mejor análisis de las personas se añadirá una serie de gráficos por pregunta para ir sacando conclusiones generales acerca de la satisfacción de cada persona a nivel más global, o sea como está el individuo en relación con su entorno laboral. Para eso se presenta los siguientes gráficos que están en porcentajes:



El primer gráfico de la secuencia muestra que el porcentaje de entrevistados fue mucho mayor en el sexo masculino. Esto puede deberse al tipo de empresas que fueron entrevistadas, que eran más para hombres que mujeres.

El segundo gráfico expone las edades de las personas entrevistadas, donde predominaron los adultos desde 26 a 50 años. Esto puede deberse a que la mayor población del país se encuentra en esos rangos.

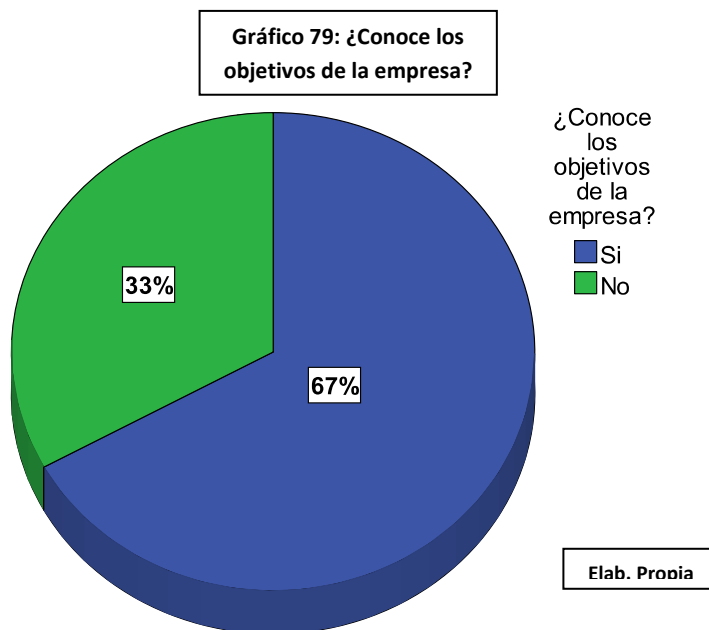




En el gráfico 78 se observa el tiempo que llevan las personas en la organización. Los dos predominantes son menos de seis meses y entre 4 y 10 años. Esto muestra dos realidades, el hecho que lleven poco tiempo es signo de que las personas se cambian constantemente de empleo, porque no

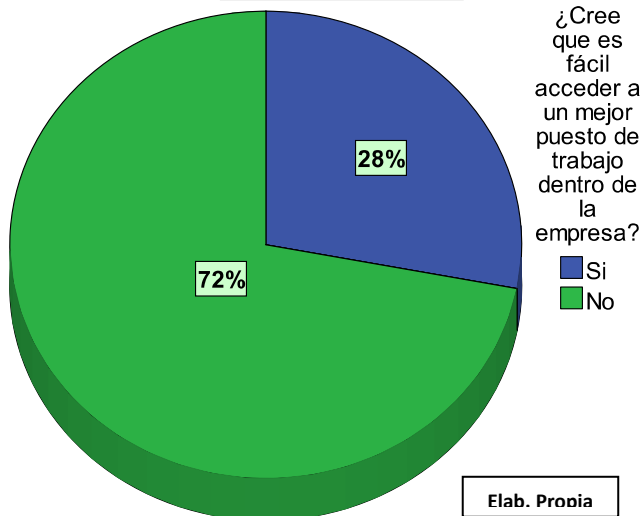
encuentran su plenitud. Por otra parte los que llevan entre 4 y 10 años dan a entender otro aspecto que es el de un lugar donde se sienten bien y no tienen muchos ánimos de cambio.

El gráfico 79 se les hace la consulta acerca de si conocen los objetivos de la empresa. El 67% apunta a conocerlos. Sin embargo al preguntar si los conocían la respuesta más normal fue vender. Esto nos dice que la respuesta no es la correcta y que ese es parte del desconocimiento del trabajador acerca de lo que



quiere la empresa. Del total de los encuestados se puede creer que tan solo entre un 5 y 10 por ciento conoce realmente cuales son los objetivos de la organización.

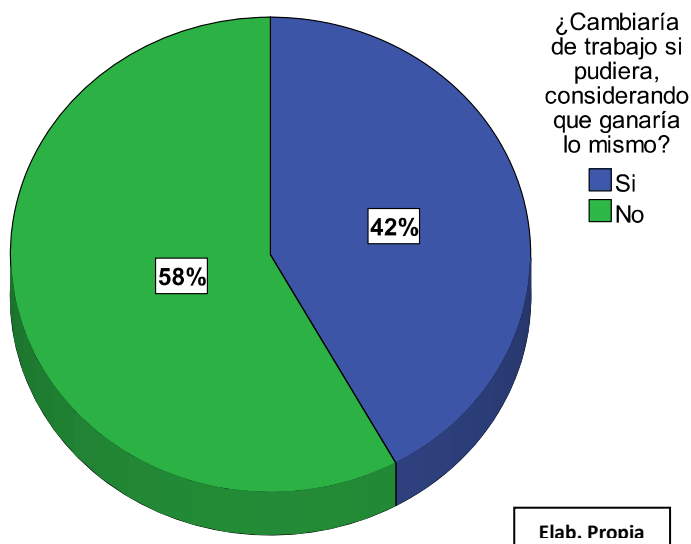
Gráfico 80: Ascenso en la empresa



El acceder a un mejor puesto de trabajo en la empresa se ve más bien malo. Las respuestas son concluyentes, solo un 28% cree que es posible, mientras que el resto opina que es muy difícil y que una de las opciones válidas para lograr un ascenso es tener un contacto o ser amigo de alguien de cargo superior.

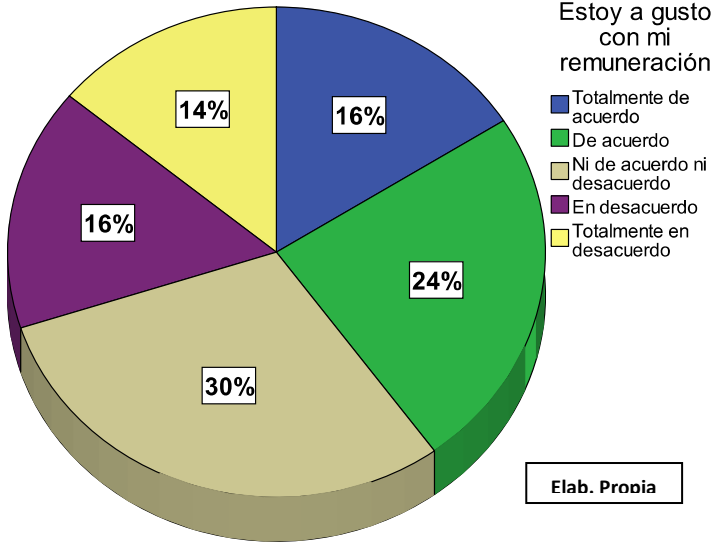
El gráfico 81 indica que una menor cantidad de personas optarían a un nuevo trabajo aunque recibiera la misma remuneración. Esto puede deberse a la sobreexplotación de su actual empleo o porque sienten desmotivación de seguir donde está. Los que argumentaron que querían irse fue por mejores condiciones

Gráfico 81: Cambio de empleo



laborales u horarios que se adecuaran a sus necesidades. Por otra parte los que argumentaron quedarse fue por la seguridad de su actual trabajo, porque les gustaba el rubro o porque se sentían a gusto en la organización.

**Gráfico 82:
Remuneración**

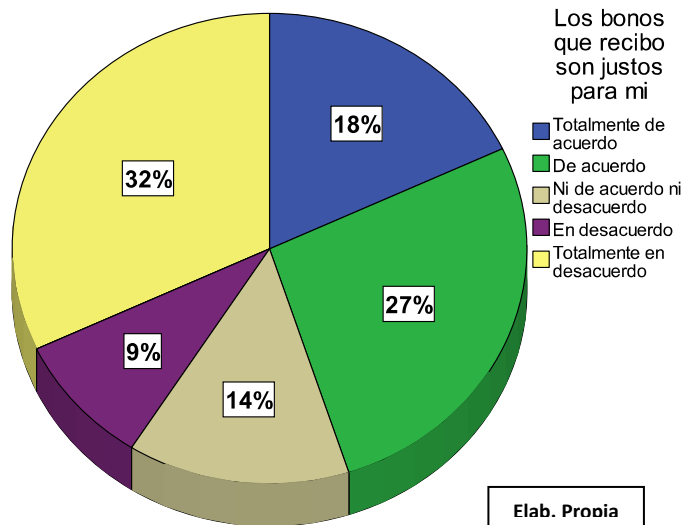


El gráfico acerca de las remuneraciones nos que la mayor cantidad de trabajadores está en la media, ni tan contento pero tan poco tan triste. Esto es que porque las remuneraciones pueden ser buenas pero no lo suficiente para el trabajo que se realiza. Además considerar que por naturaleza el ser

humano siempre quiere más y esto es una de las cosas donde más se pronunciaría.

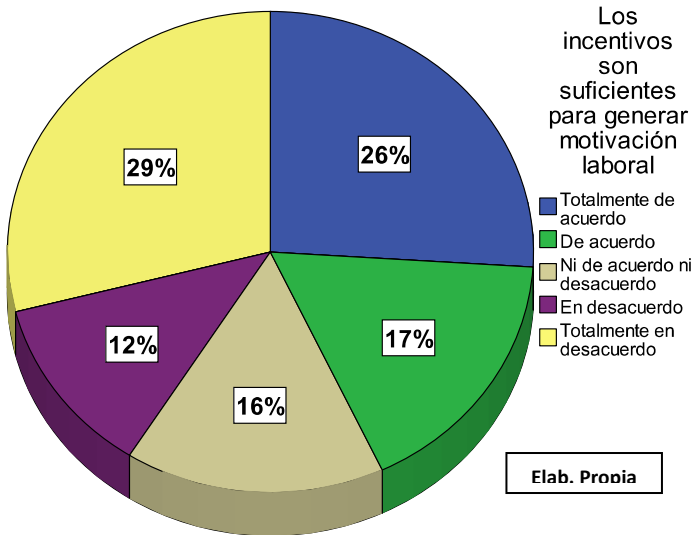
Preguntando por los bonos la mayoría considera que los bonos no son justos para ellos. Esto se presenta porque muchas veces los trabajadores no reciben ni bono por movilización o por colación que son los más comunes. Por otra parte otro de los que más se destaca es el de acuerdo, esto puede ser porque reciben bonos y son del agrado de la persona.

Gráfico 83: Bonos



Los bonos que recibo son justos para mi

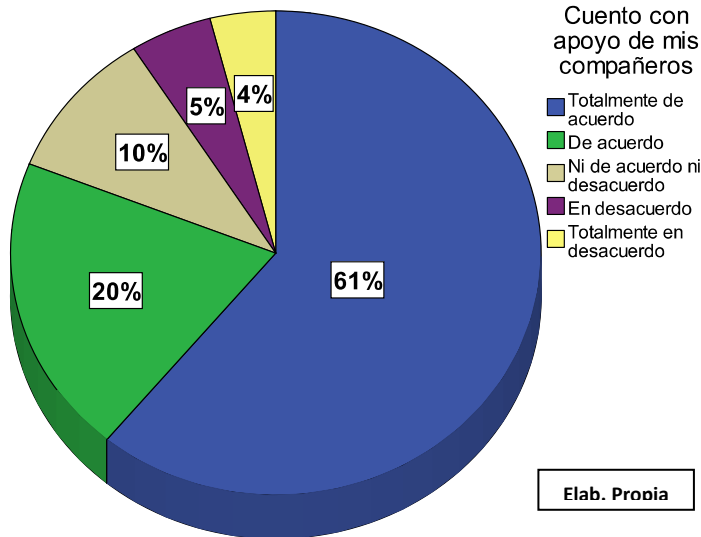
**Gráfico 84:
Incentivos**



Como muestra el gráfico 84 las personas se sienten descontentos con los incentivos que reciben, esto puede deberse a que simplemente no tiene ningún tipo de incentivo, ni monetario ni de estima, entonces esto no les genera motivación laboral, y les provoca un desinterés en la empresa. Por otro lado el

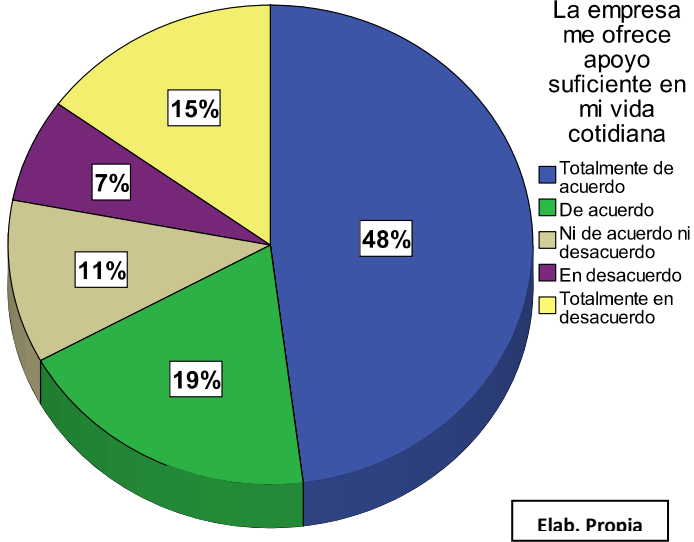
segundo porcentaje más alto lo tiene el muy de acuerdo, esto es porque se sienten complacidos con el aguinaldo que si reciben.

Gráfico 85: Apoyo de Compañeros



Como se muestra en el gráfico 85 la gran mayoría de las personas se sienten apoyados por sus pares. Esto es porque se forman lazos que a veces sobrepasan lo laboral y los transforma en amigos en la vida cotidiana.

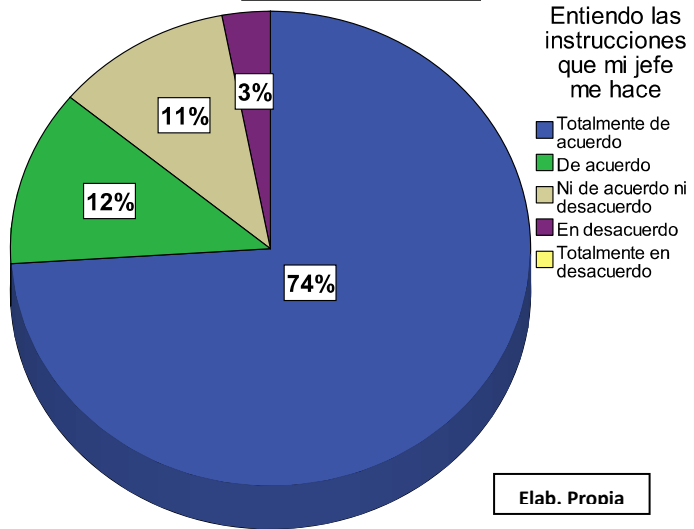
Gráfico 86: Apoyo de Empresa



Cuando se les consultó si la empresa les ofrece apoyo suficiente en su vida la gran mayoría expresó que si lo haría, en aspectos generales se puede decir que se sienten apoyados y respetados como personas por la organización.

Un 74 % de las personas declaró entender las instrucciones que se jefe le hacía. Esto quiere decir que los trabajadores saben lo que tienen que hacer en la empresa y que además cuando reciben instrucciones las acatan y ejecutan como se les pidió.

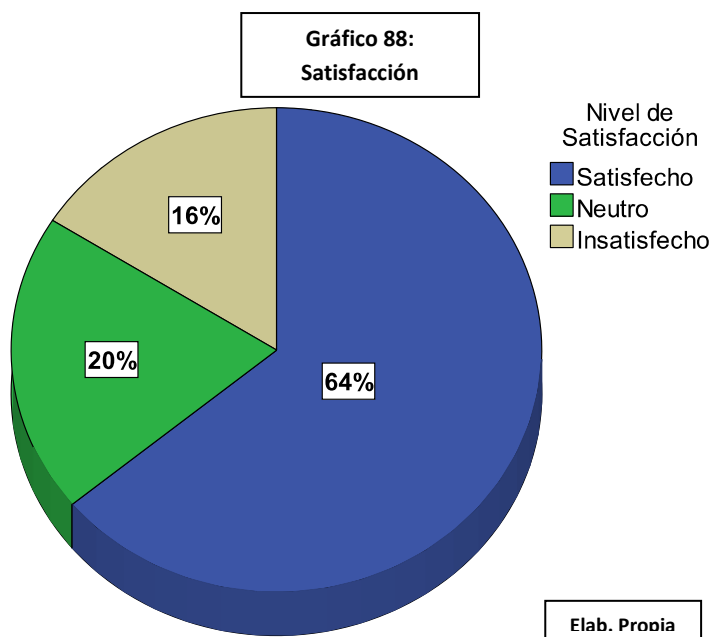
Gráfico 87: Instrucciones Jefe



Entiendo las instrucciones que mi jefe me hace

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

El último gráfico es el de la satisfacción laboral de la totalidad de las personas encuestadas. Como se puede apreciar claramente en el gráfico 88 hay un 64 % que se siente satisfecho, un 20 % que se encuentra entre contento y descontento, y un 16 % que expresa insatisfacción laboral. Esto quiere decir que hay 4 veces más, personas felices que personas infelices con su actual lugar y



puesto de trabajo. Los resultados son sin duda positivos. Descubrir que las personas se sienten complacidas dentro de la organización nos da una clara muestra de que las empresas van en evolución y se han preocupado más del contento de sus trabajadores. Esto es una clara muestra que el ser

humano que es impulsado por otros factores, además del de obtener dinero, es más productivo y más arraigado con los valores y los objetivos de la empresa que está representando. Conocer si las personas están encantadas con su trabajo es determinante y puede influir en los futuros resultados que se presenten en la entidad.

Conclusiones de los resultados obtenidos

- La mayor cantidad de personas trabajando van desde los 25 a los 50 años. Esto se debe a que la población menor a esa edad por lo general estudia para obtener un título profesional, y por otra parte la que supera la edad ocurren dos fenómenos. El primero las personas se cansan de trabajar, y el segundo es que una vez perdidos sus empleos les es muy difícil volver a conseguir otro.
- La mayoría siente que cuenta con apoyo de sus compañeros. Sentirse a gusto es también generar lazos de amistad con las personas que nos vemos rodeadas. La confianza en una relación interpersonal se da por tiempo y afinidad, y sin duda que las personas con las que más tiempo se pasa es con los compañeros que están en la misma categoría.
- Se cuenta con apoyo directo los jefes. Tener tiempo para hacer trámites, o cualquier otra actividad, también son una forma de estimular el buen ánimo, y se espera no haya abuso de tal confianza.
- Los resultados muestran que se comprende lo que el jefe pide realizar por lo que permite a las personas sentir que cumplen con su labor y sus metas.
- Una gran cantidad de personas contestaron conocer los objetivos de la organización. Sin embargo su respuesta frente a la pregunta casi siempre fue incorrecta. Había otros que si contestaron correctamente. Esto presenta una desinformación en las personas de la empresa

- Las empresas ofrecen muy pocos incentivos a sus trabajadores. Esto es lo que las personas piensa acerca de la empresa y cuando es dado un incentivo siempre es bajo en consideración a lo que debe ser según su percepción.
- El área de recursos humanos proporciona una mayor satisfacción laboral. Como se ha visto existe un ambiente de satisfacción en las tres empresas que cuentan con un área de recursos humanos, mientras que en las dos que no tienen se presenta insatisfacción. Este es un punto importante puesto que da la pauta para identificar que el área de recursos humanos es prácticamente imprescindible en las organizaciones de hoy.
- La satisfacción se presenta porque los puntos destacados previamente generan optimismo y estabilidad en el bien del individuo. Lograr que la persona sea feliz y se mantenga feliz es un constante monitoreo y captación de los procesos que se están viviendo. Para generar mayor encantamiento se debe estar en constante evolución y atento a los cambios que se están presentando.

Recomendaciones para próximas investigaciones

- Elaborar un cuestionario con más preguntas. Una forma de que las observaciones hechas en esta investigación sean factibles es seguir el mismo sendero y elaborar un cuestionario con más preguntas.
- Incluir más empresas en la investigación. Sin duda que un trabajo con mayor accesibilidad a organizaciones daría resultados más concluyentes cuando se evalúen las empresas.
- Hacer un paralelo entre empresas de un mismo rubro.
- Hacer un paralelo entre empresas con una similar cantidad de trabajadores.
- Preparar a un equipo de trabajo para realizar la investigación en menos tiempo y mas efectivamente.
- Realizar un análisis entre tiempo de permanencia en la empresa y remuneración. Servirá para comprobar si el salario incide en la permanencia de un trabajador en la empresa.
- Aceptar comentarios y observaciones en el momento de realizar la encuesta.

Defensa de Hipótesis

Hipótesis:

H1: El grado de satisfacción laboral que predomina en las empresas es el positivo.

De las cinco empresas encuestadas dos presentaron un grado de satisfacción laboral desfavorable y tres presentaron uno favorable con lo que se puede decir que la hipótesis 1 es correcta.

H2: El trabajador está conforme con la remuneración líquida percibida.

Como hemos apreciado el trabajador se encuentra en un término medio con su sueldo base (gráfico 82) sin embargo al sumar la conformes y desconformes encontramos más conformidad. Con respecto a los bonos (gráfico 83) se aprecia que el grado predominante es de insatisfechos pero igual que en el caso anterior sumados dan más conformidad que inconformidad. Por último con los incentivos (gráfico 84) ocurre exactamente lo mismo que en el anterior, predomina el total desacuerdo pero sumados dan mayores resultados de conformidad que de inconformidad, por lo que se asume que la hipótesis 2 es correcta.

H3: La edad tiene incidencia en la satisfacción laboral.

Durante toda la investigación se ha buscado la incidencia entre la edad y la satisfacción, y así como se ha buscado hemos encontrado la respuesta. En ninguna de las empresas es un factor determinante como lo vimos anteriormente (gráficos 14, 29, 44, 59, 74) por lo tanto la hipótesis 3 es incorrecta.

H4: La satisfacción laboral se ve afectada por el tiempo que lleva el trabajador en la empresa.

Así como hemos visto la variable de la edad, también vemos la variable del tiempo dentro de la empresa. Y lo hemos visto en los gráficos 15, 30, 45, 60, 75, y hemos descubierto que el tiempo como trabajador de la entidad no es un factor incidente en la satisfacción laboral mostrada por los integrantes de la encuesta, por consiguiente la hipótesis 4 es incorrecta.

H5: Las mayoría de las personas se sienten satisfechas en su lugar de trabajo.

Como hemos visto en la investigación existen empresas que salen bien catalogadas y otras que no, pero en aspectos generales y en temas de cantidades la satisfacción de las personas es positiva como se ve en el gráfico 88 por lo cual la hipótesis 5 es correcta.

H6: Las percepciones que tienen los trabajadores son las mismas que tiene el empleador o jefe de personal.

Como hemos apreciado durante toda la investigación hay todo tipo de empresas. Hemos visto que todos los empleadores y encargados han respondido que su empresa muestra altos estándares de satisfacción para sus trabajadores, pero sin embargo de esas cinco, tres presentan esas características, no completamente pero si las presentan, mientras que las otras dos no las presentan absolutamente para nada. Por eso es que la hipótesis 6 es incorrecta.

Conclusión

A medida que fuimos adentrándonos en la memoria nos dimos cuenta que encontramos aspectos que se podían observar en todas las organizaciones de tipo lucrativas, esto da la chance de aplicar la misma encuesta a cada organización.

No podemos atribuir que todas las empresas de la ciudad muestran estas conclusiones pero se han obtenido algunos resultados que se pueden utilizar como guía.

Hemos descubierto que las empresas más grandes presentan mejores resultados, seguramente el área de recursos humanos tiene que ver para que cumpla esta condición. Las tres empresas con satisfacción laboral cuentan con área de recursos humanos mientras que las que presentan insatisfacción no poseen. Está claro que sí es un influyente.

Esta investigación es un aporte a las mismas organizaciones quienes podrán evaluar y determinar resultados de retroalimentación que pueden ser observados y analizados para mejorar el sistema actual con el que están trabajando.

Cada vez que se hable de clima laboral vamos a encontrar una infinidad de metodologías, sistemas, optimizaciones etc., que nos tratan de ayudar a entender y comprender a lo que nosotros conocemos como ambiente laboral. A pesar de esto es necesario destacar que por más investigaciones que se realicen nunca encontraremos un sistema que sea perfecto para toda organización, lo cual no significa que se dejarán de hacer.

Bibliografía

Libros

(Hernandez, Fernandez, Baptista, 2003) *Metodología de investigación*, McGraw-Hill interamericana.

(Goncalves, 2000) *Fundamentos del clima organizacional, sociedad latinoamericana para la calidad*.

(Chiavenato, 2001) *Administración de Recursos Humanos*. Quinta Edición

(Mcgregor, 1960) *El Lado Humano de las Organizaciones*

(Elton Mayo, 1945) *Los problemas sociales de la civilización industrial*.

Internet

www.monografias.com

<http://metodologia02.blogspot.com>

www.wikipedia.com

<http://www.slideshare.net/elena.rodriguez/el-clima-laboral>

<http://administracion2transporte.blogspot.com/2009/02/teoria-del-clima-organizacional-de.html>

<http://www.aulafacil.com/administracionempresas/Lecc-6.htm>

http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512010000300018&script=sci_arttext

http://descuadrando.com/Satisfacci%C3%B3n_laboral

http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm

http://www.uvmnet.edu/investigacion/episteme/numero1-04/enfoque/a_importancia.asp

<http://www.finanzaspersonales.com.co/trabajo-y-educacion/articulo/un-mal-clima-laboral-organizacional-puede-afectar-ingresos-negocios-empresa/51555>

http://www.integra.dibam.cl/banner_contenidos/Manual_Induccion/m4_proc_per.htm

<http://www.fonasa.cl/wps/wcm/connect/Internet/SAGeneral/Asegurados/Licencias+Medicas/>

<http://dimensionempresarial.com/definicion-de-metas-empresariales/>

Anexos

ENCUESTA CLIMA LABORAL EN MI EMPRESA (TRABAJADOR)

Género: Femenino

Masculino

Edad: _____

Tiempo en la empresa: _____

1. ¿Conoce los objetivos de la empresa?

Sí

No

2. Estoy a gusto con mi remuneración. ¿Por qué considera esa respuesta?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni acuerdo ni desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

3. Los bonos que recibo son justos para mí.

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni acuerdo ni desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

4. ¿Cree que es fácil acceder a un mejor puesto de trabajo en la empresa?

Sí

No

5. ¿Cambiaría de trabajo si pudiera, considerando que ganaría lo mismo?

Sí

No

6. Cuento con apoyo de mis compañeros.

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni acuerdo ni desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

7. La empresa me ofrece apoyo suficiente en mi vida cotidiana.

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni acuerdo ni desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

8. Entiendo las instrucciones que mi jefe me hace.

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni acuerdo ni desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

9. Los incentivos que recibo son suficientes para generar motivación laboral

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni acuerdo ni desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

ENCUESTA CLIMA LABORAL EN MI EMPRESA (EMPLEADOR)

Género: Femenino

Masculino

Edad: _____

Tiempo en la empresa: _____

1. ¿Tiene planteados los objetivos de la empresa?

Sí

No

2. Según usted, se presentan demasiadas licencias médicas.

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni acuerdo ni desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

3. Existen muchos atrasos de horarios de parte de sus trabajadores.

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni acuerdo ni desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

4. ¿Existen conflictos entre su personal?
¿Cuáles?

Sí

No

5. ¿Cambiaría de trabajo si pudiera, considerando que ganaría lo mismo?

Sí

No

6. Cuenta con apoyo de sus trabajadores.

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni acuerdo ni desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

7. La empresa ofrece apoyo suficiente a sus trabajadores en su vida cotidiana.

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni acuerdo ni desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

8. Atiende a las personas cuando solicitan hablar con usted.

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni acuerdo ni desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

9. Considera que entrega incentivos suficientes para sus trabajadores.

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni acuerdo ni desacuerdo

En desacuerdo

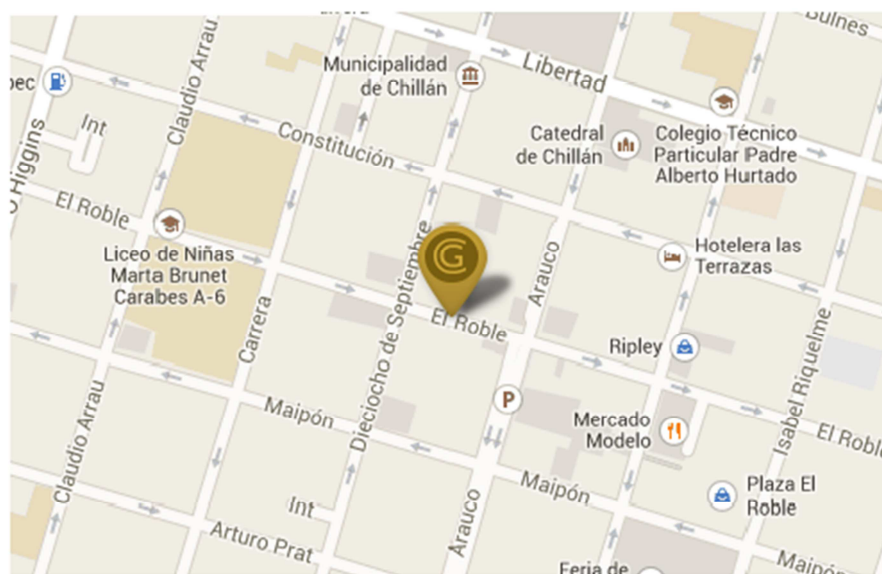
Totalmente en desacuerdo

“Casa García”

Nombre Legal: Abad García y Pons Ltda.

Rut: 81.624.000-K

Dirección: Roble 548, Chillán



“Constructora GRB”

Nombre Legal: Constructora GRB Ltda.

Rut: 77.683.810-1

Dirección: Calle Vega de Saldías 890 Of. Chillán

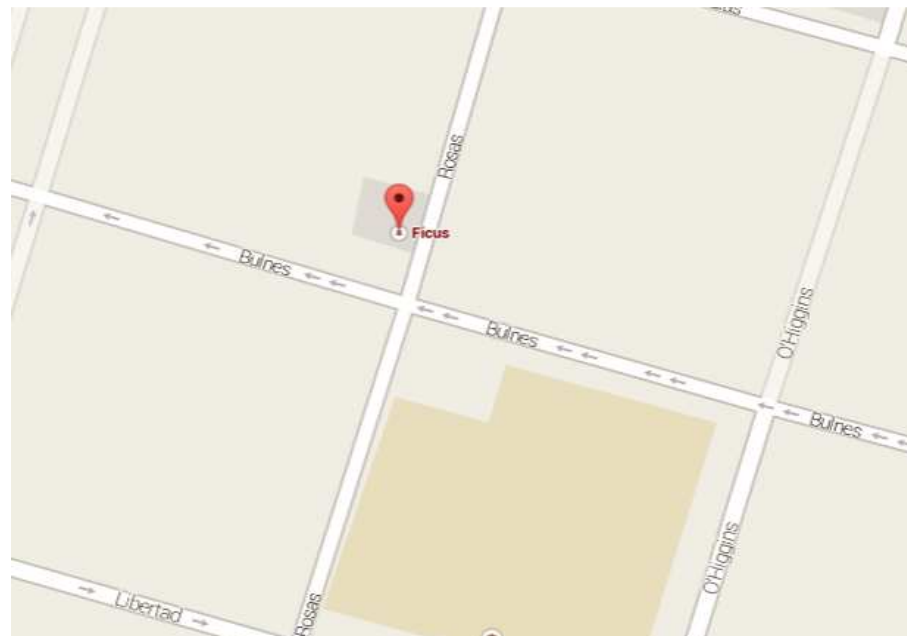


“Ficus”

Nombre Legal: Myrna Aurelia del Pino Rodríguez

Rut: 8.009.666-6

Dirección: Rosas 392 Chillán

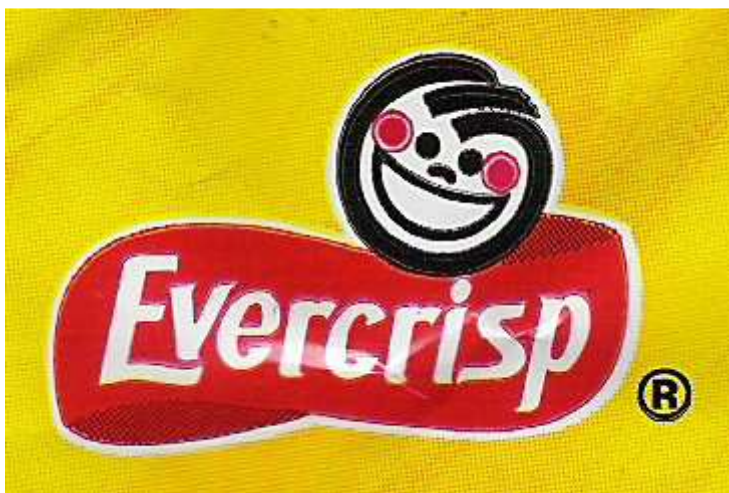


“Evercrisp SA”

Nombre Legal: Evercrisp SA

Rut: 94.528.000-K

Dirección: Av. O’Higgins 3401 Chillán Viejo

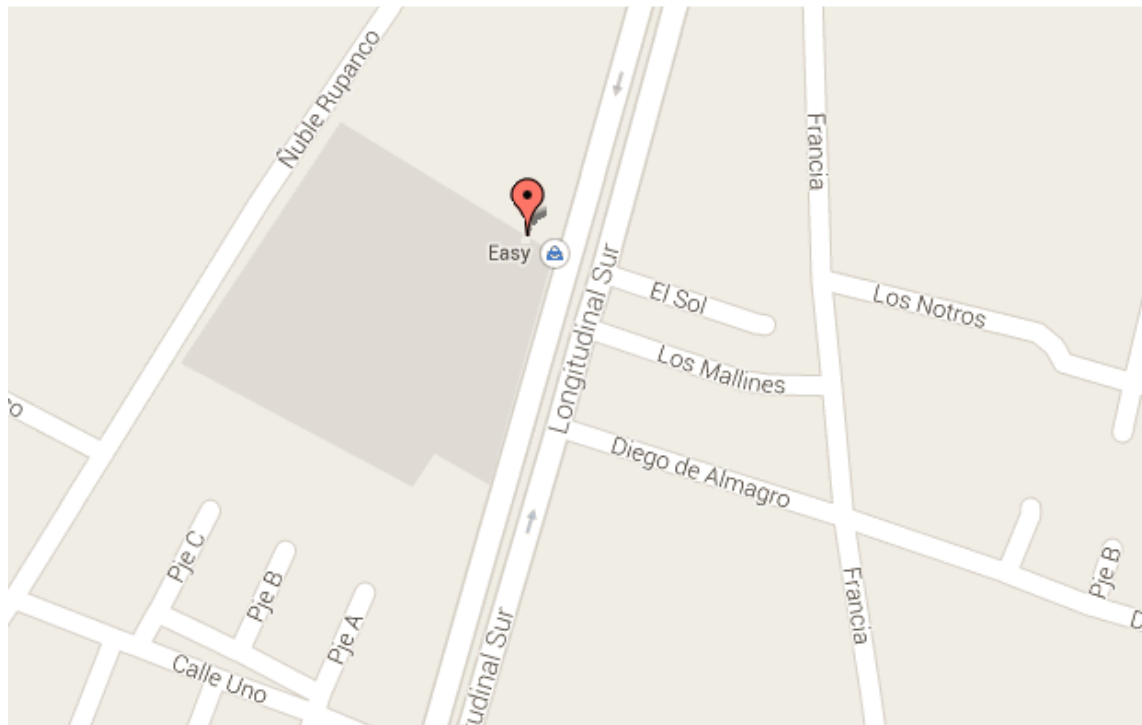


“Easy SA”

Nombre Legal: Easy SA

Rut: 96.671.750-5

Dirección: Avenida O’Higgins 0450 Chillán



Empleador

Sexo: Masculino

Edad: 62 años

Tiempo en la empresa: 15 años

1. ¿Tiene planteado los objetivos de la empresa?
Sí *2 puntos*
2. Según usted, se presentan demasiadas licencias médicas.
En desacuerdo *3 puntos*
3. Según usted, existen muchos atrasos de los trabajadores.
Ni de acuerdo, ni desacuerdo *2 puntos*
4. ¿Existen conflictos entre su personal? ¿Cuáles?
Sí, Envidia, roces propios entre personas *0 puntos*
5. ¿Cambiaría de trabajo si pudiera considerando que ganaría lo mismo?
No, se siente feliz *2 puntos*
6. Cuenta con apoyo de sus trabajadores
De acuerdo *3 puntos*
7. La empresa le ofrece apoyo suficiente a sus trabajadores en su vida diaria
De acuerdo *3 puntos*
8. Atiende a las personas cuando solicitan hablar con usted
Totalmente de acuerdo *4 puntos*
9. Considera que entrega incentivos suficientes para sus trabajadores
Totalmente desacuerdo *0 puntos*

Empleador: Héctor Barra (Encargado de la obra)

Sexo: Masculino

Edad: 35 años

Tiempo en la empresa: 5 meses

1. ¿Tiene planteado los objetivos de la empresa?
Sí *2 puntos*
2. Según usted, se presentan demasiadas licencias médicas.
En desacuerdo *3 puntos*
3. Según usted, existen muchos atrasos de los trabajadores.
En desacuerdo *3 puntos*
4. ¿Existen conflictos entre su personal? ¿Cuáles?
No *2 puntos*
5. ¿Cambiaría de trabajo si pudiera considerando que ganaría lo mismo?
Si, para ejercer su profesión *0 puntos*
6. Cuenta con apoyo de sus trabajadores
Ni de acuerdo, ni desacuerdo *2 puntos*
7. La empresa le ofrece apoyo suficiente a sus trabajadores en su vida diaria
Ni de acuerdo, ni desacuerdo *2 puntos*
8. Atiende a las personas cuando solicitan hablar con usted
Totalmente de acuerdo *4 puntos*
9. Considera que entrega incentivos suficientes para sus trabajadores
En desacuerdo *1 puntos*

Empleador: Myrna del Pino (Empleadora)

Sexo: Femenino

Edad: 56 años

Tiempo en la empresa: 22 años

1. ¿Tiene planteado los objetivos de la empresa?
Sí *2 puntos*
2. Según usted, se presentan demasiadas licencias médicas.
Totalmente en desacuerdo *4 puntos*
3. Según usted, existen muchos atrasos de los trabajadores.
De acuerdo *1 puntos*
4. ¿Existen conflictos entre su personal? ¿Cuáles?
Si, no cumplir tareas, estrés *0 puntos*
5. ¿Cambiaría de trabajo si pudiera considerando que ganaría lo mismo?
Sí, porque demanda mucho tiempo *0 puntos*
6. Cuenta con apoyo de sus trabajadores
Totalmente de acuerdo *4 puntos*
7. La empresa le ofrece apoyo suficiente a sus trabajadores en su vida diaria
Totalmente de acuerdo *4 puntos*
8. Atiende a las personas cuando solicitan hablar con usted
Totalmente de acuerdo *4 puntos*
9. Considera que entrega incentivos suficientes para sus trabajadores
De acuerdo *3 puntos*

Empleador: (Encargado de Planta)

Sexo: Masculino Edad: 52 años Tiempo en la empresa: 17 años

1. ¿Tiene planteado los objetivos de la empresa?
Sí *2 puntos*
2. Según usted, se presentan demasiadas licencias médicas.
De acuerdo *1 puntos*
3. Según usted, existen muchos atrasos de los trabajadores.
En desacuerdo *3 puntos*
4. ¿Existen conflictos entre su personal? ¿Cuáles?
No *2 puntos*
5. ¿Cambiaría de trabajo si pudiera considerando que ganaría lo mismo?
No, le gusta el rubro *2 puntos*
6. Cuenta con apoyo de sus trabajadores
Totalmente de acuerdo *4 puntos*
7. La empresa le ofrece apoyo suficiente a sus trabajadores en su vida diaria
Totalmente de acuerdo *4 puntos*
8. Atiende a las personas cuando solicitan hablar con usted
Totalmente de acuerdo *4 puntos*
9. Considera que entrega incentivos suficientes para sus trabajadores
Totalmente de acuerdo *4 puntos*

Empleador: (Encargada de Recursos Humanos)

Sexo: Femenino

Edad: 23 años

Tiempo en la empresa: 2 años

1. ¿Tiene planteado los objetivos de la empresa?
Sí *2 puntos*
2. Según usted, se presentan demasiadas licencias médicas.
De acuerdo *1 puntos*
3. Según usted, existen muchos atrasos de los trabajadores.
Ni de acuerdo ni desacuerdo *2 puntos*
4. ¿Existen conflictos entre su personal? ¿Cuáles?
No *2 puntos*
5. ¿Cambiaría de trabajo si pudiera considerando que ganaría lo mismo?
No, le gusta donde trabaja *2 puntos*
6. Cuenta con apoyo de sus trabajadores
Totalmente de acuerdo *4 puntos*
7. La empresa le ofrece apoyo suficiente a sus trabajadores en su vida diaria
Ni de acuerdo ni desacuerdo *2 puntos*
8. Atiende a las personas cuando solicitan hablar con usted
Totalmente de acuerdo *4 puntos*
9. Considera que entrega incentivos suficientes para sus trabajadores
En desacuerdo *1 puntos*

