

**PERCEPCIONES DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
EMPLEADOS DE LA EMPRESA “INDUSTRIA DE ALIMENTOS EL
COCINERITO”. SANTANDER DE QUILICHAO, CAUCA, PERIODO 2016.**

**MAYRA ALEJANDRA VÁSQUEZ PEÑA
KAREN LIZETH BENÍTEZ ORTÍZ**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE - NORTE DEL CAUCA
FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTANDER DE QUILICHAO
2016**

**PERCEPCIONES DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
EMPLEADOS DE LA EMPRESA “INDUSTRIA DE ALIMENTOS EL
COCINERITO”. SANTANDER DE QUILICHAO, CAUCA, PERIODO 2016.**

**MAYRA ALEJANDRA VÁSQUEZ PEÑA
KAREN LIZETH BENÍTEZ ORTÍZ**

Tesis de grado presentado como requisito para optar al título de Administrador de
Empresas

**TUTOR:
RONALD YONNY GONZÁLEZ MEDINA.
Magister En Ciencias de la Organización**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE - NORTE DEL CAUCA
FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTANDER DE QUILICHAO
2016**

Nota de Aceptación

Aprobado por el comité de grado en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Universidad del valle para optar por el título de Administrador de Empresas.

Director Universidad del Valle Sede Norte
del Cauca.

Coordinadora Programa Académico
FANNY MARÍA OLAYA GARCÍA

Tutor de la Tesis
RONALD YONY GONZALEZ MEDINA

Evaluador

AGRADECIMIENTOS

Agradezco enormemente a Dios por sus bendiciones de cada día y permitirme alcanzar mis sueños, a mi familia que son el motor de mi vida y que siempre están pendientes de lo que necesito y me apoyan para salir adelante, al profesor Ronald Yonny González por su colaboración y motivación en el transcurso de la realización del trabajo de grado, a las personas y amigos que siempre me apoyaron y me motivaron a luchar y lograr mis metas, finalmente a la universidad del valle por darme la oportunidad de estudiar y ser profesional.

KAREN LIZETH BENITEZ ORTIZ

Principalmente agradezco a Dios por estar siempre a mi lado y ayudarme a alcanzar todas mis metas, a mi familia por brindarme todo su apoyo incondicional y estar conmigo tanto en los momentos buenos como en los malos, a la empresa Industria de Alimentos el Cocinerito, a su administradora Luz Mery Aguirre y la jefe de calidad Alexandra López Galarza, por brindarme la oportunidad de realizar la investigación en esta empresa y facilitarnos la información requerida para el desarrollo de la investigación, y a sus colaboradores por la cooperación brindada al contestar las encuestas. Por último a la Universidad del valle, a sus directivos y a cada uno de los docentes que nos asesoraron y nos acompañaron en todo este proceso de crecer como persona y como profesional.

MAYRA ALEJANDRA VASQUEZ PEÑA

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo de grado en primer lugar a Dios por estar presente siempre en nuestras vidas y darnos la fortaleza para superar todos los obstáculos, también a nuestros padres que han contribuido en nuestra formación académica, a nuestros hijos que esperamos que se sientan orgullosos de este gran logro alcanzado y finalmente a todas las personas que de alguna manera ayudaron a que lográramos esta meta.

RESUMEN

Con este proyecto se propuso identificar el nivel de percepciones de la satisfacción laboral de los 35 empleados de la Industria de Alimentos el Cocinerito, la cual está ubicada en el municipio de Santander de Quilichao Cauca. Aquí se pretende descubrir como sienten y perciben estos empleados su actividad laboral, analizar si se sienten satisfechos en su trabajo diario y describir los aspectos que generan más satisfacción laboral como los que generan menos satisfacción. Para la elaboración de esta investigación se realizó una encuesta a los trabajadores de la organización mediante la utilización del cuestionario de satisfacción laboral S20/23 (CSL S20/23), con el cual se obtuvieron datos precisos de que tan satisfechos se encuentran estos empleados. Uno de los resultado que destacan es que en el área que presentan menor satisfacción laboral es la referente a las oportunidades que les dan para decidir y opinar sobre las decisiones de su puesto de trabajo y por el contrario con las áreas que presentan más satisfacción son con las referentes a la supervisión y relaciones con sus superiores, con estos resultados se pudo obtener una visión más clara de cómo perciben y se siente los empleados en su trabajo y gracias a esto se lograron proponer estrategias que contribuyan y brinden alternativas que fortalezcan la satisfacción laboral.

Palabras claves: Satisfacción laboral, percepciones, empleados

ABSTRACT

This project set out to identify the level of perceptions of job satisfaction of the 35 employees of the Food Industry the Turnspit, which is located in the town of Santander de Quilichao Cauca. Here comes on to discover how they feel and perceive these employees their work, analyze if they are satisfied in their daily work and describe the aspects that generate more job satisfaction as they generate less satisfaction. For the preparation of this research a survey of employees of the organization was carried out by using the questionnaire job satisfaction S20 / 23 (CSL S20 / 23), with which accurate of how satisfied these employees are data were obtained. One of the results that stand there is that in the area that have less job satisfaction is related to the opportunities given to them to decide and review the decisions of their jobs and instead to areas that have more satisfaction are with those relating to the supervision and relations with superiors, these results could get a clearer view of how employees perceive and feel about your job and this is achieved by proposing strategies to help strengthen and provide alternative job satisfaction .

key words: Job satisfaction, perceptions, employees

TABLA DE CONTENIDO.

Pág.

INTRODUCCIÓN	13
CAPITULO 1: ACERCAMIENTOS DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.	15
1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	15
1.1. ANTECEDENTES.	15
1.1.2. Pregunta Problema.	20
1.1.3. Sistematización Del Problema.	20
1.1.4. Limitaciones o Delimitaciones Del Problema.	20
1.2. OBJETIVOS.	21
1.2.1. Objetivo General.	21
1.2.2. Objetivos Específico.	21
1.3.JUSTIFICACIÓN	21
1.4.MARCO DE REFERENCIA.	24
1.4.1. Marco Contextual.	24
1.4.2. Marco Teórico-Conceptual.	27
1.5.METODOLOGÍA	37
CAPITULO 2: INFORMACIÓN DE LA EMPRESA INDUSTRIA DE ALIMENTOS EL COCINERITO.	41
2.1. RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA INDUSTRIA DE ALIMENTOS EL COCINERITO.	41
2.2. CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA INDUSTRIA DE ALIMENTOS EL COCINERITO.	44
CAPITULO 3: APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO. (CSL S20/23).	50
3.1. SELECCIÓN DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL (Etapa I).	50
3.2. PARTICIPANTES DE LA ENCUESTA (Etapa II).	52

3.3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL. (Etapa III).	52
3.2. APARTADOS DESTACADOS DE LA ENCUESTA (Etapa VI).	74

CAPITULO 4: ESTRATEGIAS QUE CONTRIBUYAN Y BRINDEN ALTERNATIVAS QUE FORTALEZCAN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LA EMPRESA INDUSTRIA DE ALIMENTOS EL COCINERITO.	77
---	-----------

CONCLUSIONES.	81
----------------------	-----------

RECOMENDACIONES.	84
-------------------------	-----------

BIBLIOGRAFÍA.	87
----------------------	-----------

ANEXOS	92
---------------	-----------

TABLA DE FIGURAS.

Figura 1. Mapa De La República De Colombia, Departamento del Cauca y Municipio de Santander de Quilichao.	24
Figura 2. Mapa de la ubicación geográfica de la empresa Industria de Alimentos el Cocinerito en el Municipio de Santander de Quilichao.....	27
Figura 3. Jerarquía de las Necesidades de MASLOW.....	31
Figura 4. Diferencia de la clasificación de las necesidades de MASLOW y HERZBERG.....	33
Figura 5. Pasos de la teoría de la finalidad de Locke.....	35
Figura 6. Logo de la empresa Industria de Alimentos el Cocinerito.	45
Figura 7. Estructura Organizacional de la empresa Industria de Alimentos el Cocinerito.....	48
Figura 8. CSL S 20/23. Pregunta.	52
Figura 9. CSL S 20/23. Pregunta 3.	53
Figura 10. CSL S 20/23. Pregunta 4.	54
Figura 11. CSL S 20/23. Pregunta 5.	55
Figura 12. CSL S 20/23. Pregunta 6.	56
Figura 13. CSL S 20/23. Pregunta 8.	57
Figura 14. CSL S 20/23. Pregunta 9.	58
Figura 15. CSL S 20/23. Pregunta 10.	59
Figura 16. CSL S 20/23. Pregunta 11.	60
Figura 17. CSL S 20/23. Pregunta 12.	61
Figura 18. CSL S 20/23. Pregunta 13.	62
Figura 19. CSL S 20/23. Pregunta 14.	63

Figura 20. CSL S 20/23. Pregunta 15.	64
Figura 21. CSL S 20/23. Pregunta 17.	65
Figura 22. CSL S 20/23. Pregunta 18.	66
Figura 23. CSL S 20/23. Pregunta 19.	67
Figura 24. CSL S 20/23. Pregunta 21.	68
Figura 25. CSL S 20/23. Pregunta 23.	69
Figura 26. CSL S 20/23. Pregunta 25.	70
Figura 27. CSL S 20/23. Pregunta 26.	71
Figura 28. CSL S 20/23. Pregunta 27.	72
Figura 29. CSL S 20/23. Pregunta D.....	73

TABLA DE IMÁGENES.

Imagen 1. Fachada de la empresa Industria de Alimentos el Cocinerito.....	42
Imagen 2. Parqueadero de la empresa Industria de Alimentos el Cocinerito.	43
Imagen 3. Oficinas principales de la empresa Industria de Alimentos el Cocinerito.	43

TABLA DE CUADROS

Cuadro 1. CUADRO DE CONTROL79

INTRODUCCIÓN

En esta investigación se realizó un estudio de la empresa “Industria de Alimentos el Cocinerito” ubicada en Santander de Quilichao Cauca, la cual fue el objeto de estudio para el análisis del nivel de satisfacción laboral que tienen los empleados de dicha empresa, ya que la satisfacción laboral está asociada con un gran número de indicadores organizacionales como la calidad del desempeño, el rendimiento entre otros¹.

Es por ello que se hace necesario para la organización medir que tan satisfechos se encuentran sus empleados, para así poder mejorar en los aspectos más bajos de estas, provocando un bienestar tanto para la empresa como para los trabajadores, por lo anterior esta investigación se centra en determinar cuáles son las percepciones del nivel de satisfacción laboral de los empleados de la empresa “Industria de Alimentos el Cocinerito” ya que esta no cuenta con un instrumento para medirla.

Para ello se propuso una investigación del método cuantitativo, debido que para la obtención y recopilación de datos se utilizó una encuesta dirigida hacia los empleados de la empresa “Industria De Alimentos El Cocinerito”, la cual tiene como instrumento el cuestionario de satisfacción laboral s20/23 (CSL S20/23), elaborado por José Luis Meliá y José María Peiró en la Universitat de València.

Esta investigación está dividida en IV capítulos. El I se centra en las aproximaciones del proyecto de investigación, el cual establece el planteamiento del problema, se construye la pregunta problema, la sistematización del problema y las limitaciones; además en este se instauran los objetivos, tanto el general como los específicos, la justificación en la cual se explica porque es importante la realización de esta investigación y lo que le generara a la empresa.

¹ CHIANG, Margarita; MARTÍN, M.^a José y NÚÑEZ, Antonio. RELACIONES ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL. Universidad Pontifica Comillas. Madrid. P. 16.

En este capítulo también se encuentra el marco de referencia, éste contiene el marco contextual y el marco teórico, el primero contiene una breve reseña del departamento y el municipio donde se encuentra ubicada la empresa que será objeto de estudio, el segundo es el marco teórico donde se encuentran algunas teorías sobre la satisfacción laboral, el modelo de la escuela de las relaciones humanas, teoría de las necesidades, teoría bifactorial, teoría del valor de Locke y la teoría del equilibrio, con las cuales se demuestra la importancia para las organizaciones tener a sus empleados con una buena satisfacción laboral y cuáles son algunos de los factores que pueden influir en la satisfacción laboral de éstos.

Para finalizar en este capítulo se encuentran los aspectos metodológicos donde se establece que el tipo de enfoque que se utilizó es el cuantitativo de diseño no experimental, también se establece cual es el tipo y método de investigación, cuáles fueron las fuentes y técnicas utilizadas para la recopilación de datos, cuál fue la población objetivo y cómo se analizaron los datos.

El capítulo II lo compone la información de la empresa Industria de Alimento el Cocinerito donde básicamente se pretende conocer la situación de la misma, este capítulo contiene la reseña histórica y las características de la empresa tales como la misión, visión, políticas y objetivos de calidad, la responsabilidad social y estructura organizacional.

En el capítulo III se presenta la aplicación del instrumento donde se establece que para esta investigación se escogió aplicar el cuestionario de satisfacción laboral S 20/23 por su fácil entendimiento y además porque tiene todos los puntos a investigar, también en este capítulo se estableció que los participantes de la encuesta fueron los 35 empleados de la empresa, además en este capítulo se encuentra los resultados y análisis de la encuesta y finalmente están los destacados importantes de la misma donde se encuentran los puntos que más destacaron tanto positiva como negativamente en esta.

Al capítulo IV lo compone básicamente la propuesta de estrategias que contribuyan y brinden alternativas que fortalezcan la satisfacción laboral de dicha empresa y finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones y bibliografía respectivamente.

CAPITULO 1: ACERCAMIENTOS DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

Este capítulo contiene la elaboración de un análisis donde se plantea cual es el problema, para así poder establecer de una forma concreta en que consiste el problema que lleva a realizar esta investigación, para ello se realizó un estudio donde se establecieron cuáles son los antecedentes, la pregunta, las limitaciones y sistematización del problema, así como se establecieron los objetivos y la justificación de la investigación.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1. ANTECEDENTES.

Los antecedentes son aquellos trabajos que se relacionan con el tema de investigación que se está tratando.

Por ello se realizó una pesquisa de estudios realizados sobre satisfacción laboral, la cual se divide en dos etapas, la primera fue la investigación realizada en la biblioteca de la Universidad del Valle Sede Norte del Cauca y la segunda fue la investigación realizada en la biblioteca virtual de la Universidad del Valle donde encontramos lo siguiente:

En la primera pesquisa que fue en la biblioteca de la Universidad del Valle Sede Norte del Cauca encontramos un total de 118 tesis del programa de Administración de Empresas realizadas hasta el año 2014, entre ellas no encontramos ninguna tesis en la que se haya hecho un estudio del nivel de satisfacción laboral de los empleados de una empresa, pero encontramos 2 trabajos que tiene una relación cercana al tema, los cuales tratan sobre un estudio del clima organizacional, la cual representa un 1.69% de las tesis encontradas en la universidad Del Valle .

Una de ellas es **“El Estudio del Clima Organizacional en Genfar S.A y su influencia en la productividad de la empresa en el año 2004-2006”**, donde los autores Isadora Marín Chávez, Diana Carolina Ávila Montenegro y Cesar Agudelo Noriega toman como empresa estudio a Genfar, la cual es una organización privada

productora de bienes genéricos en el sector farmacéutico, es de vital importancia una debida atención al tema del clima organizacional, con esta investigación ayudan a identificar los elementos que componen el entorno laboral de la empresa, para así determinar las falencias que hayan dentro de ésta y lograr proponer soluciones que ayuden a tener un alto beneficio y que los empleados se sientan satisfechos en su organización. También proponen estrategias teniendo en cuenta las actitudes, valores, estructura y situaciones administrativas. El objetivo general es el de realizar un diagnóstico del clima organizacional de la empresa, con el fin de establecer los factores que inciden de manera definitiva en el aumento de la productividad, además de esto formular unas estrategias para que sus directivos puedan lograr un aprovechamiento de las relaciones por parte de los miembros de la organización y la vinculación de éstos con los objetivos de la empresa.

El otro trabajo de grado encontrado en la Universidad del Valle sede Norte del Cauca es acerca del **“diseño de un programa de mejoramiento del clima organizacional en la empresa productos industriales del Cauca S.A”** planta ubicada en el municipio de Caloto Cauca en el año 2010, presentado por los autores Fernando Rosero López y Katherine Rojas Andrade , quienes realizaron un estudio de clima organizacional en la empresa productos industriales del cauca S.A, según ellos lograron identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los individuos tienen dentro de la organización y la organización sobre ellos. Esta investigación también les permitió proporcionar retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, la cual permiten introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros como en la estructura organizacional de la empresa (Litwin y Stinger, 1978), en este estudio los autores logran identificar el diseño del programa de mejoramiento del clima organizacional, el cual les permitió realizar un diagnóstico para identificar las características y factores, tanto positivos como negativos que inciden en el clima organizacional de la empresa.

Estos dos trabajos encontrados tienen una relación con esta investigación, debido a que se estudia los comportamientos en los individuos en una organización y la influencia que tienen las actitudes, conductas y percepciones de estos en la empresa, además se puede observar que para realizar un estudio de esta dimensión es necesario contar con un instrumento que se utilizará para hacer encuestas y entrevistas para lograr tener una buena recopilación de datos y que estos sean confiables para realizar un buen análisis de las percepciones que los trabajadores tienen hacia la organización.

La segunda parte se realizó una pesquisa en la biblioteca virtual de la Universidad del Valle el día 2 de septiembre del año 2015, donde se buscó el nombre de “satisfacción laboral” y arrojó un total de 24,544 resultados de los cuales se tomaron los cuatro más cercanos a la investigación que se está realizando y los más recientes los cuales son:

El primero es **“un estudio de satisfacción laboral de técnicos deportivos de pádel y natación²**, realizado por Sánchez-Alcaraz, Marmol, Parra Moreño y García Montiel en el año 2014, básicamente el objetivo de este estudio fue evaluar el nivel de satisfacción laboral de los técnicos deportivos de pádel y natación esta investigación se realizó tomando en cuenta sexo, edad, antigüedad en la empresa, tipo de contrato y horas de trabajo semanales. Para la obtención de datos se aplicaron el Cuestionario de satisfacción laboral para técnicos deportivos (CSLTD) de Sánchez-Alcaraz y Parra-Moreno del año 2013 a 125 técnicos de pádel y natación 78 hombres y 47 mujeres con edades comprendidas entre los 18 y 53 años. Los resultados mostraron que las puntuaciones más elevadas se obtuvieron en el área de seguridad y promoción, mientras que la remuneración fue la que más baja puntuación obtuvo. Además se puede observar que la satisfacción laboral obtuvo un puntaje superior en las mujeres frente a los hombres y en los técnicos de pádel frente a los de natación. Para terminar se observó que los técnicos con contratos temporales y que trabajaban un mayor número de horas presentaron niveles significativamente inferiores de satisfacción laboral.

El segundo es un **“estudio de la satisfacción laboral del profesorado de educación secundaria³**, realizado por Daniel Nieto y Esther López Martín, en junio del 2015, Este estudio ha sido dirigido a los profesores españoles de educación secundaria. Para la recolección de datos se realizó una serie de encuesta a través de una versión on-line de la Escala de Satisfacción Laboral - Versión para Profesores (ESL-VP). Para la elaboración de este se tuvo como referente principal la propuesta de Lent y Brown del año 2006 que básicamente consiste que las personas que tienen una buena satisfacción laboral son las que se sienten competentes para realizar las tareas que le exige su trabajo, cuando ven que sus metas se están realizando, también cuando cuentan con buenas condiciones de trabajo, y reciben apoyo para realizar sus metas personales, además este modelo

² SÁNCHEZ ALCARAZ MARTÍNEZ, BJ. Análisis de la satisfacción laboral de técnicos deportivos de pádel y natación. Apuntes: Educación Física y Deportes. 117, 77-83, Julio 2014.

³ NIETO, Daniel Anaya y LÓPEZ MARTÍN, Esther. Satisfacción laboral del profesorado de educación secundaria. Revista de Investigación Educativa. Volumen 33 Issue. Junio 2015. Pág. 435-452.

también propone cuales son los efectos potenciales de la satisfacción laboral frente al rendimiento.

Los resultados indican en el profesorado tienen una satisfacción laboral global media, sin embargo la información indica que tiene una satisfacción media en cuanto al diseño del trabajo y en las condiciones de vida asociadas al trabajo, pero en cuanto a lo referente a promoción, superiores y en el salario se observó que tienen un nivel de satisfacción bajo.

El tercero es el artículo sobre el **“estudio exploratorio de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería generalista y especialistas⁴**, elaborado por Carrillo García; Ríos Risquez; Castaño Molina; Nicolás Vigueras; Arnau Sánchez y Martínez Roche, El objetivo principal de este es conocer y analizar las expectativas, necesidades, valores y percepciones de los profesionales de enfermería generalista y especializada (matrona) de tres hospitales. Como técnica para la recolección de datos se utilizó un diseño cuantitativo obtenido en los grupos de discusión con profesionales de enfermería generalistas y especialistas, debido a que con los datos que se obtengan se tendrán más elementos verídicos para el análisis de datos, para la formulación estratégica de la muestra, se busca igualdad y diversidad entre los grupos, ya que así se obtendrá un resultado más amplio. Debido a esto se pudo analizar y describir las expectativas, necesidades, valores y percepciones de los profesionales de enfermería respecto a su satisfacción laboral.

Por último está el estudio **“Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales⁵**, el objetivo principal de este estudio fue analizar y explorar el fenómeno de la satisfacción laboral de los profesionales del hospital universitario, para ello se tomó como referencia un cuestionario general que contenía un conjunto de preguntas de contenido sociodemográfico y se utilizó la Escala General de Satisfacción Overall Job Satisfacción adaptada y validada al castellano. Este cuestionario se aplicó a

⁴ CARRILLO GARCÍA, Cesar; RÍOS RISQUEZ, María Isabel; CASTAÑO MOLINA, María de los Ángeles; NICOLÁS VIGUERAS, María Dolores; ARNAU SÁNCHEZ, José y MARTÍNEZ ROCHE, M.E. Estudio exploratorio de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería generalistas y especialistas. matrona. Cultura de los cuidados. Edición digital. Pág. 18-39. Disponible en: [Http://dx.doi.org/10.7184/cuid.2014.39.12](http://dx.doi.org/10.7184/cuid.2014.39.12)>Correspondencia: Cesar Carrillo García. Campus universitario de Espinado. Edificio 23. Depa.

⁵ Carrillo García, C; Martínez Roche, M y Gómez García, C. Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario. Análisis general y categorías laborales. (Spanish). Anuales De Psicología. serial online. Mayo 2015. Fuente Académica Premier, Ipswich, MA. Accessed September 26, 2015.

una muestra de 546 profesionales sanitarios, teniendo como resultado que los grupos de gestión y los médicos residentes se encuentran más satisfechos que los facultativos especialistas de área, profesionales de enfermería y auxiliares de enfermería manifiestan, ya que estos muestran niveles de satisfacción más reducidos.

Para finalizar se puede decir que la satisfacción laboral en la actualidad ha ido adquiriendo gran importancia para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad de las organizaciones, ya que si una persona está satisfecha realizará su trabajo con una mayor eficiencia y calidad que una persona que se encuentra insatisfecha⁶. Autores como Robbins⁷ definen la satisfacción laboral como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo. Por lo anterior esta investigación se enfoca en medir cuales son las percepciones del nivel de satisfacción laboral de la empresa Industria de Alimentos “El Cocinero”, debido a que esta empresa nunca ha realizado una medición de la satisfacción laboral y por lo tanto no cuenta con un instrumento para medirla y no saben qué tan satisfechos se encuentran sus trabajadores y cuáles son los puntos más débiles y fuertes con los que sus empleados se encuentran satisfechos lo que les puede traer problemas en la convivencia, es por ello que con esta investigación se pretende dar a la empresa una visión más clara de cuáles son los ítems con los que sus empleados se encuentran más satisfechos y cuáles son los que pueden traer una debilidad y puedan tomar medidas para solucionar los problemas y fortalecer la satisfacción laboral de sus empleados.

Con la realización de esta investigación se observó que en la biblioteca de la Universidad del Valle sede Norte del Cauca en los trabajos de grado del área de Administración de Empresas el tema de Satisfacción Laboral en los empleados es muy escaso y poco explorado, por lo contrario en la búsqueda realizada en la biblioteca virtual de la Universidad del Valle se halló un extenso número de trabajos de grado sobre este tema. Además con esta investigación se pudo observar la importancia de que la empresa conozca cuáles son las percepciones de sus empleados hacia la organización, ya que está puede afectar la productividad de la

⁶ GARCIA VIAMONTES, Diosveni. Satisfacción Laboral. Una Aproximación Teórica. Contribuciones a las Ciencias Sociales. www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm. Julio 2010.

⁷ ROBBINS, Stephen. Y COULTER, Mary. Administración. Prentice Hall Hispanoamericana, México 1996. P. 181.

empresa, también se encontró que para obtener una información verídica se debe contar con un buen instrumento como encuestas y entrevistas que permita obtener datos confiables y reales para tener un buen desarrollo del proyecto.

1.1.2. Pregunta Problema.

En este sentido la pregunta que orienta este trabajo de grado es:

¿Cuáles son las percepciones del nivel de satisfacción laboral de los empleados de la empresa “Industria de Alimentos el Cocinerito”, Santander de Quilichao, Cauca, periodo 2016?

1.1.3. Sistematización Del Problema.

Para responder la pregunta anterior es necesario preguntarse lo siguiente:

- ✓ ¿Qué tan satisfechos se encuentran los empleados con los reconocimientos y recompensas que reciben por un trabajo bien hecho?
- ✓ ¿Cómo se sienten los empleados con relación a la dirección de los superiores?
- ✓ ¿Cuál es la satisfacción de los empleados con respecto al salario?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en relación a las condiciones de trabajo?
- ✓ ¿Cuál es la satisfacción de los empleados con la participación dentro de la organización que tienen?

1.1.4. Limitaciones o Delimitaciones Del Problema.

Esta investigación se enfoca en la satisfacción laboral referente a la motivación, la satisfacción que tienen los empleados con el salario que reciben, las relaciones sociales, condiciones de trabajo y participación que tienen en la empresa, para así

lograr identificar cuál es el nivel de satisfacción laboral de estos empleados. Este proyecto se realiza en el año 2016.

1.2. OBJETIVOS.

1.2.1. Objetivo General.

Comprender las percepciones del nivel de satisfacción laboral de la empresa “Industria de Alimentos el Cocinerito”, Santander de Quilichao Cauca, periodo 2016.

1.2.2. Objetivos Específico.

- ✓ Realizar un diagnóstico de la Empresa Industria de Alimentos el Cocinerito.
- ✓ Evaluar el nivel de satisfacción en cuanto a las condiciones de trabajo, el salario, las relaciones interpersonales y la participación de los trabajadores dentro de la empresa.
- ✓ Proponer estrategias que contribuyan y brinden alternativas que fortalezcan la satisfacción laboral.

1.3. JUSTIFICACIÓN

La empresa Industria de Alimentos el Cocinerito es una fábrica donde se producen varios tipos de aliños y condimentos, los cuales son consumidos por todos sus clientes, esta empresa distribuye sus productos tanto a tiendas como a grandes supermercados, por esta razón necesitan tener todas las áreas funcionando perfectamente para así obtener un producto de muy buena calidad.

Por esta razón con esta investigación se realizó un estudio del capital humano de la empresa, ya que los empleados⁸ hoy en día deben ser vistos como el activo más importante de la empresa debido a que con su trabajo y esfuerzos estos son los que integran los recursos de la empresa y así ayudan a alcanzar los objetivos y metas de la organización.

Es por ello que esta investigación se centra en establecer cuáles son las percepciones del nivel de satisfacción laboral de los empleados de la empresa Industria de Alimentos el Cocinerito, de tal manera que la organización pueda conocer cuál es la situación en la que se encuentran trabajando sus empleados y en que es lo que estos se encuentran menos satisfechos, para así poder considerarse los estímulos adecuados para que los empleados alcancen la satisfacción en sus puestos de trabajo y así se cumplirán las metas y objetivos establecidos por la organización.

Este proyecto de investigación es importante debido a que como se dijo anteriormente si una empresa desea ser exitosa su capital humano debe ser tenido en cuenta como parte primordial, ya que con la ayuda y el trabajo constante que estos realizan se logrará el éxito para la organización, es por ello que es necesario para las organizaciones saber que tan satisfechos se encuentran sus empleados ya que si estos se sienten bien trabajarán mejor.

Esta investigación le ayudará a la empresa a descubrir y abordar los problemas de forma proactiva para mejorar la satisfacción y la productividad, ya que con la encuesta que se realizó a los trabajadores se obtuvieron datos más precisos de cuáles son las áreas con las que los empleados se encuentran menos satisfechos, y así a la organización se le hará más fácil buscar una solución para estos, ya que tendrán el conocimiento de lo que no satisface a sus empleados.

⁸Gestión de los Recursos Humanos.
<http://www.inpahu.edu.co/biblioteca/imagenes/libros/Gestion1.pdf>. P.29. Citado el 2 de octubre del 2015.

Para finalizar, se puede decir que esta investigación es importante porque además de ayudar a la organización como ya se mencionó anteriormente también le permite el encadenamiento de otros estudios referentes a la satisfacción laboral y el clima organizacional, el cual le permitirá a la organización el fortalecimiento de las relaciones humanas, la motivación y satisfacción de sus empleados en sus áreas de trabajo, ya que con estos estudios se logrará saber cuáles son las áreas que producen poca satisfacción a su personal y tener una base de lo que se debe mejorar para poder mantener un ambiente laboral agradable, además de esto también se beneficiara tanto la universidad como a las autoras del trabajo, ya que aporta más literatura sobre la satisfacción laboral a la universidad y ayuda a las autoras del proyecto a ampliar sus conocimientos sobre dicho tema.

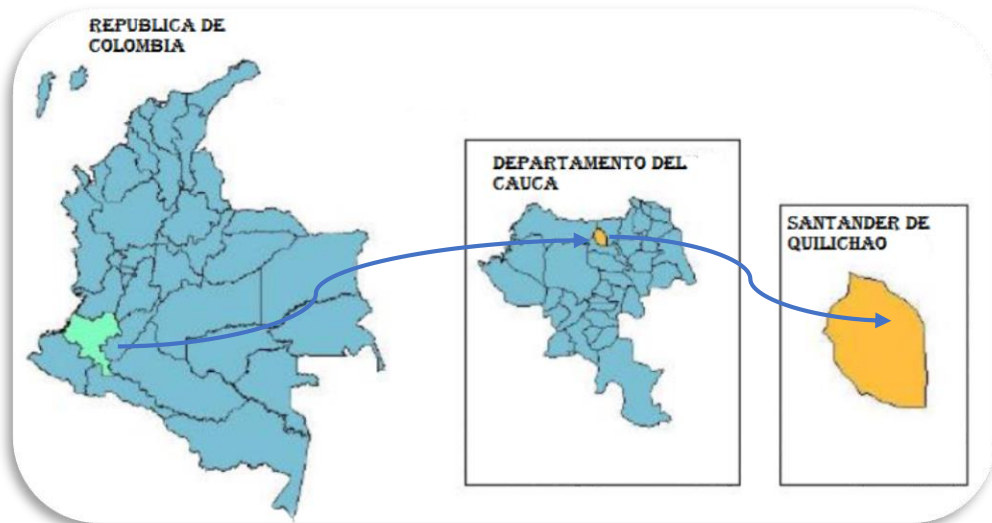
1.4. MARCO DE REFERENCIA.

Para realizar esta investigación es necesario contar con una base contextual y teórica, por ello se elaboró el marco de referencia ya que éste permite hacer una exploración de literatura y teorías ya existentes para establecer hacia dónde va la investigación, por lo tanto en este proyecto se tendrán en cuenta el marco contextual y el marco teórico-conceptual.

1.4.1. Marco Contextual.

Este hace referencia al entorno geográfico donde se realizará la investigación. Por lo anterior como este proyecto tiene como objeto de estudio a la empresa industria de alimentos el cocinerito, a continuación se hace una breve reseña del país, departamento y el municipio donde está se encuentra ubicada.

Figura 1. Mapa De La República De Colombia, Departamento del Cauca y Municipio de Santander de Quilichao.



Fuente:

Sitio oficial de Santander de Quilichao en Cauca. http://santanderdequilichao-cauca.gov.co/mapas_municipio.shtml?apc=bcxx-1-&x=2688852. Citado 2 de octubre de 2015.

La República de Colombia, (ver figura 1) tiene una superficie de 1.141.748 kilómetros cuadrados⁹, incluyendo las islas de San Andrés y Providencia, Colombia¹⁰ se ubica en el extremo noroccidental de América del sur, y limita al norte con el mar de las Antillas, al este con Venezuela y Brasil, al oeste con el océano pacífico, al nor-oeste con Panamá y al sur con Perú y Ecuador. Además esta tiene costas en el pacífico y en el atlántico y cuenta con la cordillera occidental, central y oriental. Tiene un clima tropical, matizado por la altitud. Esta está dividida por 32 departamentos y su capital es Bogotá Distrito Capital, además esta tiene una población de 47.965.868 habitantes a enero del 2015.

Los principales productos agrícolas¹¹ de este país son el café, maíz, frutas, caña de azúcar, además cuenta con unos recursos naturales de los cuales los principales son las esmeraldas, carbón, oro, plata, hierro, gas natural, madera y agua. Este país cuenta con un gobierno tipo República, en el cual el jefe de estado es el presidente elegido por un periodo de 4 años, el cuerpo legislativo es el congreso, el cual está formado por el Senado y la Cámara de Representantes y sus miembros son elegidos popularmente por un periodo de 4 años. La edad apta para votar es a los 18 años.

Dentro de Colombia se encuentra el **Departamento del Cauca**¹², ver (figura 1), este está situado al sur-occidente del país entre la cordillera central y occidental. Limita por el Norte con el departamento del Valle del Cauca, por el Este con los departamentos de Tolima, Huila y Caquetá, por el Sur con Nariño y Putumayo y por el Oeste con el océano Pacífico, su extensión es de 30.169 kilómetros cuadrado, equivalente al 2,7% del territorio nacional.

El departamento de Cauca¹³ está dividido en 42 municipios, 99 corregimientos, 474 inspecciones de policía, así como numerosos caseríos y sitios poblados. Los municipios están agrupados en 27 círculos notariales y 29 notarías; un círculo de registro con sede en Popayán y 8 oficinas seccionales con sede en Bolívar, Caloto,

⁹Superficie (kilómetros cuadrados). Banco mundial. <http://datos.bancomundial.org/indicador/AG.SRF.TOTL.K2>. Citado 2 de octubre del 2015.

¹⁰OFICINA DE INFORMACIÓN DIPLOMATICA FICHA PAIS. COLOMBIA Republica de Colombia. http://www.exteriores.gob.es/Documents/FichasPais/colombia_FICHA%20PAIS.pdf. Abril 2015. Citado 2 de octubre del 2015.

¹¹Datos generales sobre la República de Colombia. POBLACIÓN. <http://www.colombiasa.com/datos/datos.html> Citado el 02 de octubre del 2015.

¹² Secretaria de Educación y Cultura del Cauca. PLAN DE DESARROLLO DEPARTAMENTAL 2012-2015. <http://www.sedcauca.gov.co/planeacion-2>. Citado 2 de octubre del 2015.

¹³Toda Colombia. DEPARTAMENTO DEL CAUCA. www.todacolombia.com/Departamentos/cauca.html. Citado el 2 de octubre del 2015.

Puerto Tejada, Santander de Quilichao, Patía, Guapi y Silvia; conforma el distrito judicial, Popayán, con 8 cabeceras de circuito judicial en Popayán, Bolívar, Caloto, Guapi, Patía, Puerto Tejada, Santander de Quilichao y Silvia. El departamento conforma la circunscripción electoral del Cauca.

Por último en el departamento del Cauca se encuentra el Municipio de **Santander de Quilichao**¹⁴, ver (figura 1.), el cual está ubicado en la República de Colombia, en el sector Norte del Departamento del Cauca, a 97 Km al norte de Popayán y a 45 Km al Sur de Santiago de Cali, Valle del Cauca.

Limita al Norte con los Municipios de Villa Rica y Jamundí, al Occidente con el Municipio de Buenos Aires, al Oriente con los Municipios de Caloto y Jambalo y al Sur con el Municipio de Caldon. Su extensión es de 597 Km² su posición geográfica respecto al meridiano de Bogotá es de 3° 0' 38" Latitud Norte y 2° 23' 30" latitud Oeste su altura sobre el nivel del mar es de 1.071 Metros.

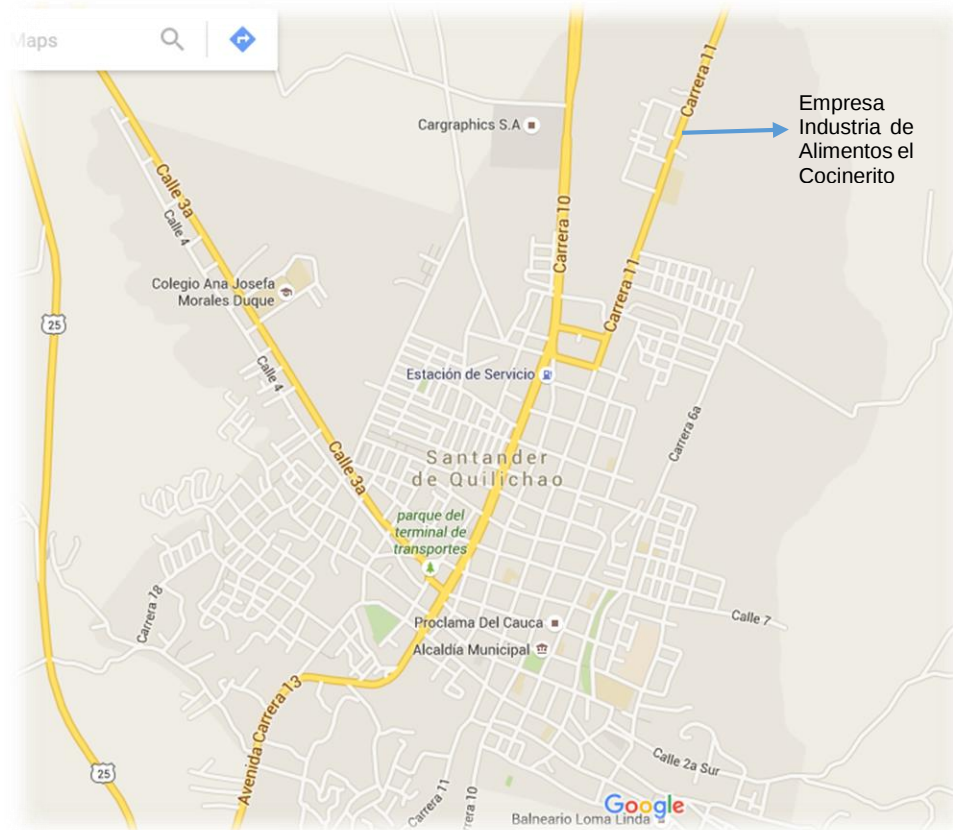
Básicamente la economía del municipio de Santander proviene en buena parte del sector primario de vocación agropecuaria donde el café, la caña de azúcar y la yuca entre otros son renglones de gran importancia que generan ingresos a los agricultores.

Con los beneficios que dieron la Ley Páez y la instalación de empresas manufactureras, el renglón secundario pasó a ocupar un buen lugar en la economía local y regional, sin desconocer que el sector terciario, el comercio en el casco urbano es fuente generadora de empleo y actividad económica dinámica. Su ubicación geográfica es favorable al sector cerca al gran centro de producción y consumo como es Cali, al Puerto de Buenaventura, a los puertos secos de Yumbo y Buga y otras ciudades del Departamento.

EL proyecto de investigación se realizó en la Empresa Industria de Alimentos el Cocinerito, la cual está ubicada en el municipio de Santander de Quilichao, Cauca ubicada en la carrera 11 # 15-19 en el barrio Proyecto Nisa vía Santander –Caloto, diagonal al colegio Liceo Pedagógico Santander, se encuentra situada en la zona urbana al norte del municipio, en la figura 2 se puede observar la ubicación de esta empresa dentro del municipio.

¹⁴ Sitio Oficial de Santander de Quilichao en Cauca, Colombia. Santanderdequilichao-cauca.gov.co/información_general.shtml. 9 de noviembre del 2012. Citado 2 de octubre de 2015.

Figura 2. Mapa de la ubicación geográfica de la empresa Industria de Alimentos el Cocinerito en el Municipio de Santander de Quilichao.



Fuente: Google Maps. <https://www.google.com/maps/@3.0137613,-76.4793123,15z>. Citado 2 de octubre del 2015.

1.4.2. Marco Teórico-Conceptual.

El marco teórico-conceptual hace referencia a las teorías y algunos conceptos que soportan el desarrollo del proyecto de investigación, por lo cual se desarrolló una investigación sobre las teorías que fundamenta la satisfacción laboral de las empresas, a continuación se nombran algunos conceptos de satisfacción laboral, y también algunas teorías sobre dicho tema tales como el modelo de las relaciones humanas, teoría de las necesidades, teoría bifactorial, teoría de los valores de Lucke, y por último la teoría del equilibrio de Lawler.

Una de las **definiciones de satisfacción laboral**¹⁵ es que esta es la respuesta afectiva que procede de una valoración tanto positiva como negativa del trabajo que se desempeña, es decir que la satisfacción laboral sería uno de los efectos de las condiciones objetivas del trabajo y actuaría a su vez como antecedente del comportamiento de la persona en la organización.

Otro concepto de **satisfacción laboral**¹⁶ es que esta es el conjunto de actitudes habituales del individuo hacia su trabajo, es decir que quien está satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho muestra en cambio actitudes negativas. Para estas definiciones y las otras veces que se mencionen en el trascurso del trabajo se debe entender el concepto de **actitudes**¹⁷ como afirmaciones de valor positivas o negativas de un suceso, estas muestran cómo se siente una persona respecto a algo.

Además de las anteriores algunas definiciones importantes que se deben de tener en cuenta son los de percepciones, comportamiento y puesto de trabajo. El primero es el **percepciones**¹⁸, estas son el proceso por el que el individuo interpreta las impresiones de los sentidos para dar significado a sus entornos, es decir que las percepciones son la forma en la que cada trabajador interpreta lo que está pasando en su organización.

El segundo término es el de **comportamiento**¹⁹ el cual se tomara como la actitud tanto interna como externa, individuales o grupales de las personas, las cuales están dirigidas a satisfacer sus necesidades mediante bienes y servicios. Para terminar esta el de **puesto de trabajo**²⁰ el cual es el lugar físico donde el trabajador desarrolla las tareas, deberes y responsabilidades asignadas por una autoridad para que sean desarrolladas en un tiempo determinado.

A continuación se plantean algunas de las teorías sobre satisfacción laboral que propone algunos autores tales como, El **modelo de las relaciones humanas**²¹

¹⁵ GARRIDO LUQUE, Alicia. Sociopsicología del trabajo. Editorial UOC. Primera edición en lengua castellana. Marzo 2006. P. 121.

¹⁶ ROBBINS, Stephen P. Fundamentos del Comportamiento Organizacional. Quinta edición. P. 36.

¹⁷ Ibíd. P. 35.

¹⁸ Ibíd. P.44.

¹⁹ RIVERA CAMINO, Jaime y LOPEZ RUA, Mencía de Garcillán. Dirección de Marketing Fundamentos y Aplicaciones. Madrid 2007. P.148.

²⁰ ZELAYA LÜCKE, Julio. Clasificación de Puestos. Editorial Universidad Estatal a Distancia San José, Costa Rica, 2006. P. 8.

²¹ PANIAGUA, Carlos German. Principales Escuelas Del Pensamiento Administrativo. Editorial EUNED. P. 66-73.

Elton Mayo y sus colaboradores propusieron la teoría de las relaciones humanas donde se toma a los trabajadores como parte fundamental de la empresa, a pesar de que esta teoría se basa primordialmente en el bienestar de los trabajadores dentro de la empresa el objetivo principal de esta fue buscar una forma para aumentar la productividad dentro de la empresa.

Básicamente lo que se postula es que dentro de una organización el componente más importante son las personas, por tal razón los administradores deben de tener buenas relaciones interpersonales con sus trabajadores y procurar mantenerlos motivados.

Este modelo de las relaciones humanas tuvo su origen con los estudios realizados en Hawthorne el cual fue el primer estudio intensivo del comportamiento humano dentro de una organización. Con base a todos estos experimentos realizados se obtuvo la conclusión que no solo mejorando las condiciones físicas del trabajo se aumenta la productividad, sino que además de esto lo más importante es que el trabajador sienta que es importante para la organización, que se sientan reconocidos tanto por sus iguales como por sus superiores.

En esta teoría²² se encontró que la motivación en los trabajadores se disminuía por el aburrimiento y la repetición de las tareas, y que lo contrario ocurría con los contactos sociales ya que estos ayudaban a aumentar y sostener la motivación, aquí básicamente se plantea que los gerentes pueden motivar a sus empleados reconociendo sus necesidades sociales y haciendo que se sientan importantes dentro de la organización.

Para finalizar se puede decir que en el modelo de las relaciones humanas²³ no solo los incentivos monetarios son los que mejoran el desempeño de los trabajadores, sino que es la atención e importancia que los responsables lo que aumenta la motivación y esta se refleja en la productividad.

Además de la vista anteriormente otra teoría importante es la **teoría de las necesidades**²⁴ donde Maslow propone que el hombre es motivado por las

²² F. STONER, James A; FREEMAN, R Edward y GILBERT JR, Daniel R. Administración. Sexta edición. Pearson Educación de México. P. 488.

²³ MONTES ALONSO, Ma Jesús y GONZÁLEZ RODRÍGUEZ, Pablo. Selección de personal. La búsqueda del candidato adecuado. P. 4.

²⁴ PALOMO Vadillo, María Teresa. Liderazgo y Motivación de Equipos de Trabajo. 6a Edición. P. 91-95.

necesidades que debe satisfacer, éste establece una pirámide jerárquica de las distintas necesidades de las personas ver (*figura 3*).

En esta teoría se plantea que las necesidades están en constante expansión de esta forma, cuando las necesidades de orden inferior se encuentran en un grado elevado de satisfacción, las del orden superior sería la que entrara a influir en la motivación del hombre. Pero estas necesidades inferiores no desaparecen aquí, sino que cuando el grado de satisfacción de estas vuelva a descender al mínimo su influencia sobre la motivación aparece de nuevo o si éstas no están satisfechas al 100% entonces a pesar que se activan las del nivel superior siguen influyendo en la motivación

Teniendo en cuenta lo dicho anteriormente se puede llegar a caer en el error de que para pasar de un nivel a otro es necesario que el primer nivel se encuentre completamente satisfecho cuando esto no es necesario, ya que la mayoría de los individuos se encuentra parcialmente satisfechos en cada uno de los niveles de esta escala. Según esta teoría la aparición de estas nuevas necesidades no es un suceso repentino es decir que si las necesidades fisiológicas se encuentran satisfechas en un 25% entonces puede que las necesidades de seguridad aparezcan en un 5%, es decir que probablemente si el primer nivel aumenta entonces las necesidades del nivel siguiente podrán también aumentar²⁵.

Desde el punto de vista de Maslow²⁶, las necesidades que primero se activan son las fisiológicas, estas son las necesidades más básicas del hombre las que necesita para sobrevivir en estas se incluyen aspectos tales como el hambre, sed, refugio, sueño entre otras exigencias personales.

Cuando éstas ya se encuentran satisfechas en un grado alto se activarán el segundo nivel el cual está constituido por las necesidades de seguridad sobre la conducta humana que representan la búsqueda un entorno libre de peligros en este nivel se encuentra la necesidad de protección, de estabilidad, ausencia de miedos entre otros.

Cuando las necesidades de seguridad alcanzan un nivel alto de satisfacción la influencia se activará sobre el tercer grupo que son las necesidades de afecto en las cuales abarca las necesidades de pertenecer a un grupo, de relacionarse con

²⁵ MASLOW, Abraham. Motivación y Personalidad. Edición Dia De Santos, S.A. 1991. P,41.

²⁶ LORENTE, Aquilino Polaino; CABANYES TRUFFINO, Javier y DEL POO ARMENTINA, Araceli. Fundamentos de Psicología de la Personalidad. Copyright 2003. P. 134-135.

las demás personas. En este nivel el amor tanto dado como recibido es uno de los elementos cruciales.

Al satisfacerse suficientemente estás se activará el cuarto grupo, el cual es las necesidades de autoestima en las cuales está el respeto propio, autonomía, logros, reconocimientos entre otros, y por último cuando estos están satisfechos, se activan las necesidades de autorrealización las cuales son las necesidades de crecimiento y de alcanzar sus objetivos personales.

Figura 3. Jerarquía de las Necesidades de MASLOW.



Fuente: Liderazgo y Motivación de Equipos de trabajo sexta edición de PALOMO VADILLO María Teresa. P. 92. Año 2010.

Después de la teoría de la Necesidades de Maslow, surge un modelo de satisfacción en el trabajo el cual se denomina **teoría bifactorial o de los dos factores de Herzberg**²⁷, esta teoría es una de las que más influencia tiene en los estudios de

²⁷ CHIANG, Margarita; MARTÍN, M.^a José y NÚÑEZ, Antonio. RELACIONES ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL. Universidad Pontificia Comillas. Madrid. P. 175.

motivación en el trabajo, Herzberg plantea un enfoque integrado donde se analiza el salario, las relaciones personales, las jerarquías entre otros.

Herzberg para su investigación realizó una serie de entrevistas donde analizó cuales son las situaciones que producen satisfacción y las que producen insatisfacción en los puestos de trabajo, después de analizar y tabular todas estas respuestas pudo concluir que eran muy diferentes los factores que controlan la satisfacción de los que controlan la insatisfacción y así los clasifico como factores higiénicos o extrínsecos y factores motivacionales o factores intrínsecos²⁸.

Los **factores motivacionales** están relacionados con el contenido del cargo, el tipo de tarea que se realiza y los deberes relacionados con el cargo, algunos ejemplos de factores motivacionales son el logro, reconocimiento, responsabilidad entre otros, cuando estos factores son óptimos producen la satisfacción en el puesto de trabajo y cuando son escasos provocan la ausencia de satisfacción.

Los **factores higiénicos** están relacionados con las condiciones que rodean al empleado mientras trabaja como por ejemplo las condiciones físicas, el salario, normas y procedimientos, el tipo de supervisión, relaciones con el jefe inmediato entre otras. Según Herzberg cuando estos factores son óptimos simplemente evitan la insatisfacción, sin embargo si estos son precarios provocan la insatisfacción.

Como se dijo anteriormente en esta teoría Herzberg²⁹ plantea que son distintos los factores que influyen la satisfacción y la insatisfacción, es decir que una persona que tenga un salario muy bajo puede estar insatisfecha, pero esto no quiere decir que si cuenta con un salario alto este sea un causante de satisfacción, sino que simplemente está no va a estar insatisfecha, en cambio este autor encontró que el reconocimiento si es un causante de satisfacción.

Este autor aseguró que los gerentes para tener a sus empleados felices deben de tener en cuenta dos etapas, la primera es asegurar que los factores higiénicos sean buenos que los empleados tenga un buen salario, que las condiciones de trabajo sean seguras para que así su empleado no este insatisfecho y de ahí pasar a la segunda etapa donde le dan a los empleados los reconocimientos que se merecen

²⁸ FERNÁNDEZ GARCÍA, Ricardo. La dimensión económica del desarrollo sostenible. ISBN edición en papel. P.140.

²⁹ W GRIFFIN, Ricky. Administración. Décima edición. Editorial CENGAGE Learning. P. 514.

los hacen sentir importantes dentro de la organización, para que así tengan un alto nivel de satisfacción y de motivación.

Para finalizar, se puede decir que este modelo³⁰ es muy similar y se ha tomado como base la teoría de Maslow, pero que tienen sus diferencias ya que en la teoría de las necesidades se plantea que el ser humano tiene sus necesidades y que estas se manifiestan en un orden relativo y que cuando estas están suficientemente colmadas el ser humano se encuentra satisfecho y cuando tienen carencias aparece la insatisfacción en cambio en el modelo que establece Herzberg se afirma que la satisfacción e insatisfacción son dos fenómenos distintos, provocados por diferentes factores. A continuación en la (figura 4) se muestra la pirámide de las necesidades y sus distintos niveles que el ser humano debe alcanzar paulatinamente para alcanzar su satisfacción y también en esta figura se podrá observa la diferencia en como Herzberg clasifica estas necesidades en higiénicas y motivadoras.

Figura 4. Diferencia de la clasificación de las necesidades de MASLOW y HERZBERG.



Fuente: Recursos Humanos Dirigir y Gestionar personas en la organización. Tercera edición de PORRET GELABERT, Miquel. Año 2007.

³⁰ PORRET GELABERT, Miquel. Recursos Humanos Dirigir y Gestionar personas en la organización. Tercera edición. Madrid 2007. P. 96-97.

Siguiendo con las teorías de satisfacción laboral otra que se encuentra es la **teoría de la finalidad**, esta fue propuesta por Locke en 1968, en la cual indica³¹ que al motivar a un trabajador en su puesto de trabajo es un acto consciente, ya que los objetivos que se propongan se deben alcanzar mediante el esfuerzo y dedicación.

Básicamente esta teoría³² se centra en los objetivos o metas que establecen los individuos, es decir, que de acuerdo a las metas fijadas por el individuo y el nivel de ejecución que alcance así mismo será su grado de satisfacción, por tal razón Locke afirma que la motivación y el rendimiento son altos cuando el individuo tiene claros sus objetivos.

La hipótesis central³³ de esta teoría indica que los pensamientos conscientes que tienen los individuos reglamentan sus labores, por tal razón esta teoría trata de analizar la relación entre las metas o intenciones conscientes del sujeto y su nivel de ejecución en la tarea, además de esto esta teoría también analiza el efecto que tienen los incentivos externos sobre el nivel de realización en la tarea. Se puede definir como incentivo externo a un suceso o designio externo al individuo que puede incitar a la acción.

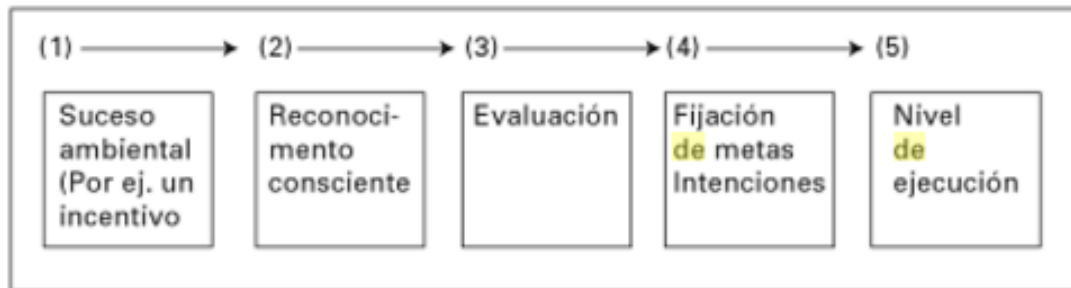
Para finalizar Locke en su formulación básicamente plantea que las metas juegan un papel decisivo como determinante motivacional del esfuerzo y la elección realizados por el sujeto, además que para que un individuo se halle satisfecho o insatisfecho con el nivel de realización alcanzado dicho nivel tiene que igualar el nivel de ejecución de sus metas. En la figura 5 se puede observar los pasos que tienen la teoría de la finalidad.

³¹ Ibíd. RELACIONES ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL. Universidad Pontificia Comillas. Madrid. P. 182-183.

³² GARCIA SANCHEZ, María Dolores. MARKETING MULTINIVEL. Editorial ESIC, Madrid 2004. P. 84-85.

³³ MARTÍNEZ GUILLÉN, María del Carmen. La Gestión Empresarial, Equilibrando objetivos y valores. Ediciones Díaz de Santos S.A. 2003. P. 46.

Figura 5. Pasos de la teoría de la finalidad de Locke.



Fuente: La Gestión Empresarial de María del Carmen Martínez Guillen página 46.

Para completar la teoría de la finalidad Locke desarrolla la **teoría de los valores**³⁴, la cual parte desde el enfoque que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales sobresalientes para la persona que pueden ser alcanzados a través de su propia labor, esos valores deben ser iguales con las necesidades de esa persona, como la percepción de los valores laborales que ofrece el mismo trabajo y las necesidades del individuo.

Según la teoría del valor de Locke, la satisfacción laboral es el resultado del ajuste entre el trabajo obtenido y los deseos del individuo. Cuanto mayor sea este ajuste, mayor será la satisfacción laboral.

Para este autor, los resultados que las personas valoran no necesariamente deben ser necesidades básicas sino también de cualquier forma de la labor que se desee. El aspecto clave de esta perspectiva es la diferencia percibida entre los aspectos del trabajo que el individuo tiene y los que el desea. Las superiores desigualdades dan lugar a mayor grado de insatisfacción y las mínimas desigualdades dan lugar a un alto grado de satisfacción. Locke, determinó la satisfacción como un estado emocional agradable producto de la percepción intrínseca de las experiencias laborales del individuo.

Para concluir se puede decir que según este concepto³⁵, para que una persona este satisfecha con su empleo es preciso que haya una correspondencia entre las

³⁴ Ibíd. RELACIONES ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL. P. 183-184.

³⁵ GARRIDO LUQUE, Alicia. Sociopsicología del trabajo. Editorial UOC. Año 2006. P. 123.

habilidades y conocimientos del puesto de trabajo y las habilidades y conocimientos de la persona.

Para terminar con estas teorías esta la **teoría del equilibrio de Lawler**³⁶, esta es también llamada modelo de la satisfacción de facetas, aquí se plantea que la satisfacción y el rendimiento está medidos por las recompensas obtenidas y por la equidad percibida respecto a las recompensas.

Esta teoría establece que la satisfacción laboral está regida por las expectativas versus la realidad de la recompensa, es decir que si la recompensa recibida por un trabajo es igual a lo que el individuo piensa que debe recibir éste estará satisfecho, pero si ocurre lo contrario y la recompensa es menor de lo que el individuo piensa que merece este se encontrara insatisfecho.

El individuo toma como referencia lo que piensa que debiera recibir basándose en sus contribuciones, los requerimientos del puesto y también entre la relación que percibe entre las contribuciones y el resultado obtenido, esta percepción se encuentra determinada por dos aspectos uno es los resultados reales que obtiene y el otro por los resultados de los demás.

Según esta teoría la comparación entre las expectativas del individuo y la realidad de la recompensa darán como resultado la satisfacción laboral, la insatisfacción o las experiencias de inequidad o culpabilidad.

La primera resulta cuando lo que el trabajador cree que debe recibir es igual a lo que percibe que recibió, en el segundo caso ocurre lo contrario el trabajador se sentirá insatisfecho cuando lo que cree que debe recibir es inferior a lo que percibe que recibe, y el último resultado de esta comparación que es el de las experiencias de inequidad o culpabilidad se da cuando lo que recibe el trabajador es mayor de lo que creía que merecía por su trabajo, cabe aclarar que esta situación no dará lugar a una insatisfacción laboral sino a una situación de inequidad percibida.

Se puede concluir que con la realización del marco de referencia se logró establecer hacia dónde va la investigación, ya que se hizo un análisis de la ubicación geográfica donde se encuentra la empresa, con el marco contextual se pudo

³⁶ Ibíd. RELACIONES ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL. P 181-182.

observar el territorio y la situación del entorno donde se desarrolló la investigación del proyecto, también se elaboró un estudio de las teorías de satisfacción laboral que permitió conocer diferentes hipótesis para dar un buen desarrollo y sustentación de los factores que componen el tema de la satisfacción laboral de la empresa.

1.5. METODOLOGÍA

La metodología son los pasos que se van a seguir para desarrollar el proyecto, por tal razón se establece cuál es el enfoque, cómo se van a obtener los datos de la investigación, cuál será el tipo de investigación, los métodos, las fuentes y técnicas, el instrumento, que se utilizará para analizar los datos y cuál es la población objetivo.

Esta investigación se basa en un enfoque mixto ya que se ejecutó una encuesta donde está nos dará datos numéricos y será cualitativa ya que se realizó un análisis de los datos obtenidos para sacar hipótesis, según Sampieri³⁷ el enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio, el cual utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías; y el cualitativo es una descripción detallada de situaciones, éste proporciona profundidad a los datos y riqueza interpretativa. Ésta tiene un diseño no experimental que es aquel que “se realiza sin manipular variables es decir que no se manipulan intencionalmente las variables independientes sino que se observa los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural”³⁸.

Para la obtención de datos se utilizó una encuesta, la cual permitió analizar los datos estadísticos obtenidos y además se realizará un análisis donde se sacaron hipótesis y conclusiones de los hallazgos, así se pudo saber cuál es el nivel de satisfacción de la Empresa “Industria de Alimentos El Cocinerito”.

Siguiendo con la metodología que se utilizó para el desarrollo de esta investigación se encuentran diferentes **tipos de investigaciones** algunas de estas son la

³⁷ HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos y BAPTISTA LUCIO, Pilar. Metodología de la Investigación 5ta edición. Editorial Mc Graw Hill. P. 4-17.

³⁸ TORO JARAMILLO, Iván Darío. Y PARRA RAMÍREZ, Rubén Darío. Método y Conocimiento: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. Fondo Editorial Universidad EAFIT. P. 158.

investigación exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa, para la realización de este trabajo utilizó los dos primeros tipos de investigación, los cuales son la exploratoria y la descriptiva, ya que facilitan acceder a conceptos y herramientas que permiten estudiar el nivel de satisfacción laboral de los empleados de la Empresa “Industria de Alimentos El Cocinerito”.

La investigación exploratoria³⁹ es un estudio muy importante, ya que es la fase fundamental para dar inicio y desarrollar un estudio general. Casi siempre se debe seguir con la investigación descriptiva, ya que mediante ésta se prueban estadísticamente las preguntas propuestas. La investigación exploratoria también permite definir exactamente el problema, generar hipótesis y determinar las variables importantes como dependientes e independientes.

La investigación descriptiva⁴⁰ se guía por los interrogantes de investigación que se hace el investigador, cuando se plantea preguntas, estas se formulan a nivel descriptivo y prueban dichas preguntas. La investigación descriptiva se basa esencialmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental.

Después de esto se seleccionaron los **métodos de investigación** con los que se realizó esta investigación, los cuales son el deductivo y el sintético, ya que nos permitieron realizar un estudio profundo acerca del problema objetivo. La definición de estos métodos es la siguiente⁴¹ **el método deductivo** Es un método que permite analizar conclusiones generales a explicaciones particulares, éste inicia con el análisis de teoremas y postulados universales y de comprobada validez para aplicarlos a soluciones o hechos particulares y el **método Sintético** consiste en agrupar los elementos dispersos de un objeto de estudio para estudiarlos en su totalidad.

También para la elaboración de este proyecto de investigación se estableció cuáles son las **fuentes de información** utilizadas, la cual fue las fuentes primarias, ya

³⁹ MALHOTRA, Naresh K. Investigación de Mercados un Enfoque Aplicado cuarta edición. PEARSON EDUCACIÓN, México 2004. P. 86 y 87.

⁴⁰ BERNAL TORRES, Cesar Augusto. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. Segunda edición. Editorial PARSON Educación. México, 2006. P. 113.

⁴¹Ibíd. P. 56.

que se recopiló información directa por medio de encuestas a los trabajadores de la empresa “Industria de Alimentos el Cocinerito”.

Las Fuentes Primarias⁴² es toda información recolectada directamente de los involucrados es decir es toda aquella información recolectada directamente desde la organización, las personas y el ambiente natural. Esta información se obtiene básicamente cuando se hace una observación sistemática y se entrevista a las personas que tienen relación directa con el objeto de estudio.

Además de definir las fuentes también se estableció que **la técnica** que se utilizó para la realización de este proyecto de investigación fue una encuesta dirigida a los empleados de la empresa “Industria de Alimentos el Cocinerito”.

Como **instrumento** para determinar el nivel de satisfacción laboral de la empresa “Industria de Alimentos el Cocinerito” se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral s20/23⁴³, este fue elaborado por José Luis Meliá y José María Peiró en la Universitat de València, este cuestionario tiene una fiabilidad de 0,92 y se ha convertido en la alternativa más frecuentemente utilizada en el idioma español para obtener una evaluación adecuada del nivel de satisfacción laboral.

Para **analizar los datos** adquiridos en la encuesta, éstos se tabularon y se hicieron las gráficas en Excel, para así obtener los resultados estadísticos de cada punto. Finalmente **la población objetivo** de esta investigación son los 35 trabajadores de la empresa “Industria de Alimentos el Cocinerito”.

Este proceso metodológico permitió contribuir a la realización de la investigación ya que ofrece herramientas que facilitan la obtención de datos para analizar dicha información y así poder percibir el nivel de satisfacción laboral de la empresa Industria de Alimentos el Cocinerito.

El primer capítulo de este trabajo sirve para comprender y analizar los marcos de referencia la cual permite saber las teorías y entornos, entre ellos el marco contextual, ayuda a conocer la situación geográfica de la empresa, en el marco teórico-conceptual permite desarrollar las definiciones y teorías más importantes. Entre estas teorías está el modelo de las relaciones humanas, se refiere a que lo

⁴²Ibíd., P. 175.

⁴³ MELIÁ, J.L y PEIRÓ, J. M. La Medida De La Satisfacción Laboral En Contextos Organizacionales: El Cuestionario De Satisfacción Laboral S 20/23. [Www.uv.es/meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.pdf](http://www.uv.es/meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.pdf). citado 8 de octubre del 2015.

más importante de la organización son los empleados, la teoría de las necesidades, la cual clasifica las necesidades de los individuos, la teoría bifactorial de Herzberg, que se refiere a la parte física del lugar del trabajo y al tipo de tarea que realiza, la teoría de los valores que se relaciona los valores laborales con la satisfacción laboral de los trabajadores y por último la teoría del equilibrio de Lawler, que hace referencia a que un individuo recibe recompensas de acuerdo a su rendimiento.

En síntesis este primer capítulo es una de las bases importantes del estudio, ya que sirvió como referencia para describir detalladamente las pautas necesarias para llevar a cabo la investigación donde se permitió analizar los diferentes estudios y tomarlos como referencia ampliando información para el desarrollo del trabajo de grado. También proporcionó el conocimiento acerca de la ubicación geográfica de la empresa Industria de Alimentos El Cocinerito, donde se observó detalladamente el entorno donde ésta se localiza, conociendo las ventajas y desventajas de este ámbito. Además ayudó a acceder a información sobre los marcos que permitieron conocer y profundizar acerca de los conceptos y teorías que sostienen el desarrollo del proyecto, que generan una importante y amplia investigación para comprender los diferentes puntos de vista relacionados con el tema de satisfacción laboral de las empresas y las variables que afectan el comportamiento de las personas dentro de una organización. Por último se logró ampliar los conocimientos y aclarar los pasos del proceso metodológico que ofrece herramientas para la obtención de datos que facilitó el entendimiento y análisis de la investigación.

CAPITULO 2: INFORMACIÓN DE LA EMPRESA INDUSTRIA DE ALIMENTOS EL COCINERITO.

Este capítulo contiene la información principal de la empresa objeto de estudio ya que este proyecto de investigación se realizó con el fin de comprender cuales son las percepciones del nivel de satisfacción laboral de los empleados de dicha, por tal razón aquí se menciona cual es la reseña histórica de la empresa, características de la empresa, misión, visión, políticas de calidad, objetivos de calidad, estructura organizacional y el mapa de procesos SGC.

2.1. RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA INDUSTRIA DE ALIMENTOS EL COCINERITO.

En Mayo⁴⁴ de 1984, José Ignacio Velasco, Gerente General de la compañía inicia actividades en un pequeño local de la ciudad de Santander de Quilichao con 4 empleados, dos molinos manuales y un sistema manual de empaque de producto terminado; se llegaba a los distribuidores locales a través de comercialización directa. El señor John Restrepo en 1986, les ofrece la distribución de sus productos a nivel nacional por lo que se hizo necesario el cambio de licencia sanitaria de clase 2 a 1 y la compra de 2 máquinas empacadoras a través de un crédito contraído con el IFI, para responder a los requerimientos del distribuidor.

La comercialización directa de los productos se retoma en el año 1990, fortaleciendo la imagen de la marca a través de degustaciones en punto de venta, después de esto en 1991 se desarrolla marca propia para los supermercados COMFANDI. Al ver el crecimiento progresivo de la compañía en el año 1993, se compra para edificar la planta de producción acorde con las perspectivas de crecimiento. Un años después de esta compra, se construye y trasladan a la nueva planta donde se encuentra ubicada hoy en día ver (imagen 1, 2 y 3), gracias a esto se logró incrementar sus volúmenes de producción e incorporar las líneas de panadería y repostería.

A partir del año 1995, Sus productos son codificados en el sur occidente colombiano por el ÉXITO, un año después por OLIMPICA y en 1999 por CARREFOUR, después

⁴⁴ AGUIRRE, Luz Mery. Administradora del Cocinerito. Santander de Quilichao. El día 14 de octubre de 2015.

en el 2003, ganan una licitación para fabricar marca propia para el ÉXITO; en la actualidad están a la espera de codificar sus productos a nivel nacional con esta empresa. Siguiendo con su avance en el año 2004, inician el proceso de certificación en BPM, proceso que se encuentra en la parte final de su implementación. Al pasar un año de esto empiezan a importar algunas materias primas para sus procesos, eliminando intermediarios y alcanzando mejores niveles de competitividad.

Para finalizar en el año 2006, la empresa fue seleccionada para recibir capacitación en auditoria y estándares internacionales, así como fue reconocida por la firma NIELSEN como empresa líder en el Valle, Cauca y Nariño. En la actualidad, la empresa se encuentra en el proceso de actualización de la maquinaria, cumpliendo con los requerimientos para alcanzar la certificación BPM; se está evaluando la posibilidad de importar una maquina empacadora de frascos con miras al desarrollo de nuevos productos. Cabe resaltar que la empresa ha realizado exportaciones indirectas al mercado de Estados Unidos y España.

Imagen 1. Fachada de la empresa Industria de Alimentos el Cocinerito.



Fuente: Elaboración propia. 14 de octubre de 2015.

Imagen 2. Parqueadero de la empresa Industria de Alimentos el Cocinerito.



Fuente: Elaboración propia. 14 de octubre de 2015.

Imagen 3. Oficinas principales de la empresa Industria de Alimentos el Cocinerito.



Fuente: Elaboración propia. 14 de octubre de 2015.

2.2. CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA INDUSTRIA DE ALIMENTOS EL COCINERITO.

La empresa Industria de Alimentos El Cocinerito⁴⁵ está ubicada en el barrio Nisa del municipio de Santander de Quilichao Cauca. Esta empresa se ha especializado durante más de 20 años en la producción y comercialización de condimentos y otros alimentos, tales como adobos (adobados seis aliños, siete hiervas, ablanda carne, chimichurri Argentino, curry y acento), Aliños (comino molido y entero, ajo molido anís estrellado, nuez moscada, pimienta molida pimienta en pepa entre otros), hierbas (orégano, laurel molido y en hojas, cilantro, jengibre, entre otros), repostería (almendras, nuez del Brasil, ciruela pasa, coco deshidratado y uvas pasas) y gourmet (estragón).

Los productos de esta organización se han caracterizado por su excelente calidad, variedad, higiene y precios competitivos. Para procurar la alta calidad estos productos son elaborados mediante procesos tecnológicos 100% automáticos y bajo la aplicación de BPM y HACCP.

Algunas de las materias primas son adquiridas a comunidades campesinas del país, el objetivo es aplicar responsabilidad social con el apoyo a estas comunidades. El mayor compromiso es proveer los productos con cumplimiento, organización logística, y el mejor servicio, respondiendo así las altas exigencias de las prestigiosas cadenas de supermercados que actualmente se atienden.

En la figura 6 se puede observar el logo⁴⁶ de la empresa el cual fue diseñado de acuerdo al significado de los colores para esta. Según lo explicado por el jefe de calidad el color verde hace referencia a la línea de hierbas condimentarias (deshidratadas), el color rojo hace referencia a la línea de especias sazonzadoras, el color dorado hace referencia a la prosperidad y el color blanco a las BPM, al trabajar con calidad inocuidad e higiene y la imagen hace referencia a un Cocinero Joven sonriente con nuevas expectativas para cocinar e idear nuevos platos y comidas. Anteriormente la imagen era un cocinerito Moreno, más señor y serio, pero se

⁴⁵ El Cocinerito: ¡sí pone sabor!. www.elcocinerito.com/e_quienes.html. Citado el 14 de octubre de 2015.

⁴⁶ LOPEZ GALARZA, Alexandra. Jefe de Calidad de la empresa Industria de Alimentos el cocinerito. 20 de Noviembre del 2015.

cambió por uno que diera más alegría, inspirara más energía, joven con la disponibilidad de crear e innovar nuevos platos y comidas.

Figura 6. Logo de la empresa Industria de Alimentos el Cocinerito.



Fuente: LOPEZ GALARZA, Alexandra. Jefe de calidad de la empresa Industria de Alimentos el Cocinerito, Santander de Quilichao Cauca, 20 de noviembre del 2015.

A continuación se citan la misión, visión, políticas de calidad, objetivos de calidad y la estructura organizacional que se encuentran establecidos dentro de la organización⁴⁷.

La Misión es desarrollar productos alimenticios de alta calidad y uso práctico que permitan experimentar en los consumidores nacionales, nuevas sensaciones de sabor en las comidas, brindando diversas alternativas que generen satisfacción al buen gusto.

La Visión, para el año 2017 el cocinerito espera haber alcanzado el reconocimiento en los mercados nacional e internacional, como empresa colombiana que brinda a sus consumidores diversas sensaciones de sabores y productos de uso confiable.

⁴⁷ AGUIRRE, Luz Mery. Administradora del Cocinerito. Santander de Quilichao. El día 14 de octubre de 2015.

Las Políticas de Calidad es ofrecer productos al consumidor de excelente calidad e inocuidad a lo largo de la cadena productiva y comercial, garantizando la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los estándares nacionales e internacionales basados en el compromiso de la organización y la mejora continua de nuestros procesos.

Los Objetivos de Calidad son determinar políticas y estrategias que nos permitan llegar a satisfacer el mercado con calidad e inocuidad en los productos; controlar que los estándares de calidad se apliquen permanentemente en todos los procesos; aplicar en cada una de las etapas del proceso la política de calidad de forma coherente para obtener resultados satisfactorios; alcanzar beneficios utilitarios que permitan el bienestar de los actores del proceso como: socios, empleados, cliente, y comunidad con la entrega de productos inocuos y servicio con calidad y reconocer la importancia de los productos inocuos dentro de los procesos.

Esta organización básicamente aplica **la responsabilidad social** en algunas comunidades campesinas a las cuales se les compra la materia prima, con estas compras ayudan a estas comunidades en la comercialización de sus productos a un buen precio, además de esto también se cumplen con todas las normas y leyes del medio ambiente ayudando así con el cuidado de este.

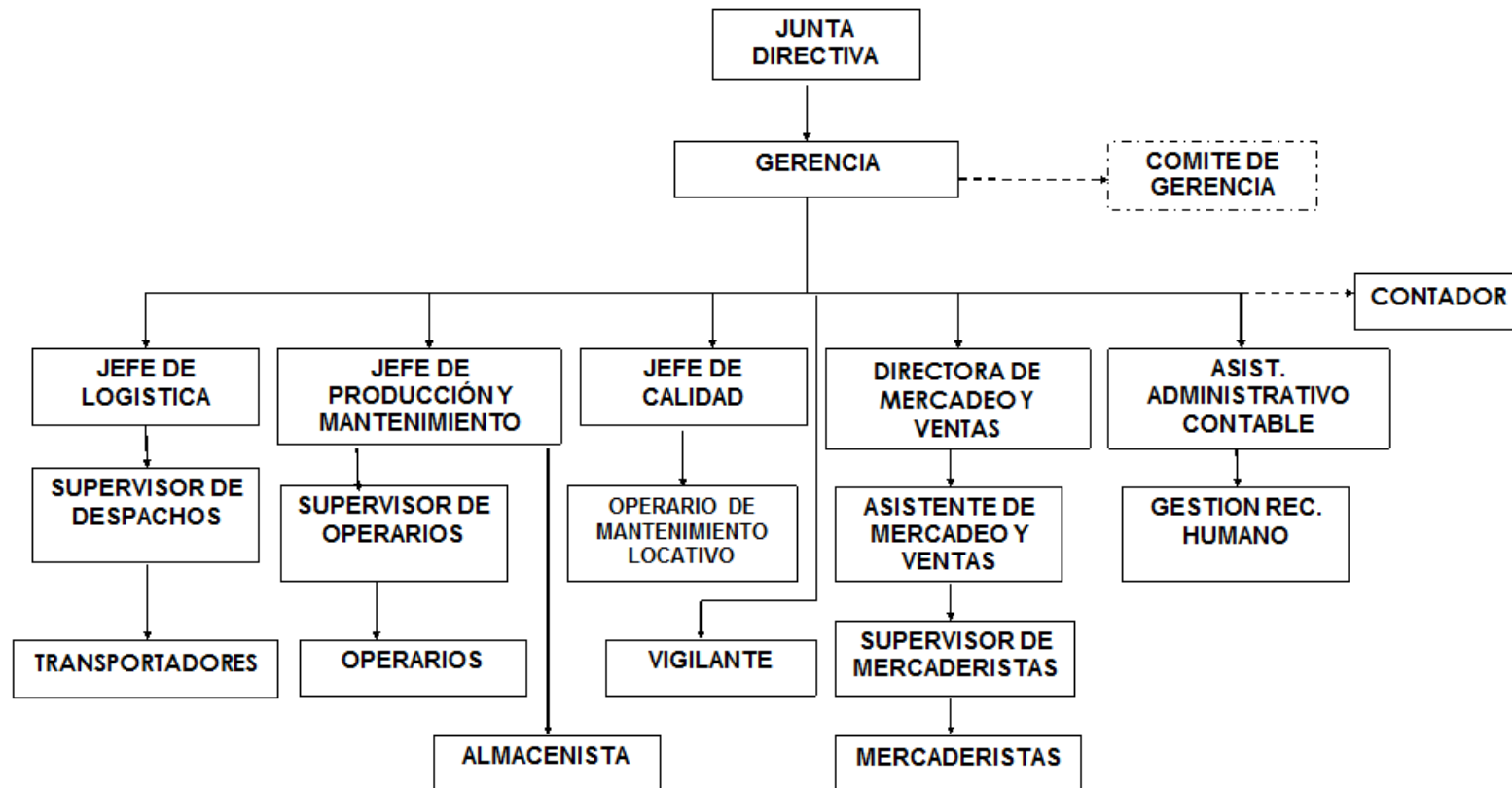
La estructura organizacional de la empresa industria de alimentos el Cocinerito, se compone de altos mandos, medios y bajos en primer nivel se encuentra la junta directiva quien se encarga de mandar la gerencia, y ésta dirige al comité de gerencia. El segundo nivel que es la gerencia se encarga de todo el nivel tres que son los jefes de la planta, el primero es el jefe de logística, la cual su función es la de supervisar que todos los pedidos sean despachados en buen estado, este jefe se encarga de mandar al supervisor de despachos, y éste supervisa a los transportadores.

Por lo tanto el segundo jefe es el de producción y mantenimiento, ya que se encarga de dirigir al supervisor de los operarios y éste a los operarios, el tercero es el jefe de calidad, quien maneja al operario de mantenimiento locativo, el cuarto es la directora de mercadeo y ventas, quien se responsabiliza de todo el proceso de mercadeo y ventas, ésta conduce al asistente de mercadeo y ventas, éste manda al supervisor de mercaderistas, por lo tanto este supervisor está pendiente de todos los mercaderistas, por último el asistente administrativo contable quien se encarga

de dirigir a gestión de los recursos humanos y al contador de la empresa. La junta directiva y la gerencia también asumen que el almacenista y el vigilante cumplan con sus debidas funciones.

En la figura 7 se puede observar la gráfica de la estructura organizacional para así tener más claridad sobre cómo está constituida está dentro de la empresa.

Figura 7. Estructura Organizacional de la empresa Industria de Alimentos el Cocinerito.



Fuente: AGUIRRE, Luz Mery. Administradora del Cocinerito. Santander de Quilichao. El día 14 de octubre de 2015.

En conclusión este segundo capítulo sirve para conocer todo lo referente a la organización, para así tener una perspectiva más precisa de cómo funcionan las cosas dentro de ésta, por tal razón en este capítulo se da a conocer la reseña histórica de ésta, la cual permite conocer cómo nació esta empresa y cuál ha sido su evolución, con el paso del tiempo, además de esto también ésta las características de la empresa donde se encuentra cuál es la especialidad de ésta y a que se dedica. Después se encuentra la misión, visión, las políticas de calidad, los objetivos de calidad y la responsabilidad social, los cuales permiten ver hacia dónde va encaminada la empresa, para finalizar el capítulo aparece la estructura organizacional y como ésta se encuentra conformada. Es de gran importancia saber toda la información de la empresa y estudiarla para determinar las situaciones positivas y negativas en la que ésta se encuentra.

CAPITULO 3: APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO. (CSL S20/23).

En este capítulo se encuentra la aplicación del cuestionario de satisfacción laboral S 20/23 a los empleados de la empresa objeto de estudio, ya que para el desarrollo de este proyecto de investigación fue de vital importancia dicha aplicación debido a que ésta permite realizar un análisis de cuáles son las percepciones del nivel de satisfacción de los empleados, por ello en este capítulo se encuentra detallado como fue la selección del cuestionario a utilizar, cuáles fueron los participantes de la encuesta, también se explicará cómo fue la aplicación de dicho cuestionario, además está la evaluación de los resultados de la tabulación de los datos, la elaboración del análisis de resultados, y para finalizar este capítulo están descritos cuáles son los apartados destacados de la encuesta

3.1. SELECCIÓN DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL (Etapa I).

Al momento de escoger el cuestionario que se aplicó a los empleados objetos de estudio se escogió entre 3 distintos los cuales son: el cuestionario de satisfacción laboral de un proyecto europeo, la escala job descriptive index (JDI) y el cuestionario de satisfacción laboral s 20/23.

El primero que es el **cuestionario de satisfacción laboral de un proyecto Europeo**⁴⁸ fue desarrollado por Coexplas, Euroempleo y cofinanciado por el servicio andaluz de empleo, los ítem de estos cuestionario son para obtener información relativa del empleado sobre su compromiso con la empresa, también se evalúa las condiciones de trabajo, la seguridad, higiene y ergonomía, la finalidad de este cuestionario es la de poder mejorar las condiciones de trabajo de los empleados. Para este cuestionario se debe marcar con una (X) eligiendo entre respuestas como muy insatisfecho, insatisfecho, satisfecho y muy satisfecho.

⁴⁸cuestionarios de satisfacción laboral, EUROEMPLOO. <http://www.coexplas.es/pdf/euroempleo/Anexo%20VII%20Cuestionario%20sobre%20Satisfacci%C3%B3n%20Laboral-3.pdf>. Citado 28 de octubre del 2015.

El segundo cuestionario es **la escala job descriptive index (JDI)**⁴⁹, este fue revisado por SMITH en el año 1985, esta es una escala que mide 5 dimensiones en el trabajo las cuales son la satisfacción con el trabajo, con el salario, promociones, con los compañeros de trabajo y supervisión. En este cuestionario la persona debe escribir en cada ítem su respuesta la cuál debe ser SI, NO SABE y NO.

Finalmente está **el cuestionario de satisfacción laboral s 20/23**⁵⁰, este fue realizado por José Luis Meliá y José María Peiró en la Universitat de València, después de una extensa investigación considerando los fundamentos psicológicos y laborales de satisfacción e insatisfacción en las organizaciones, este fue diseñado desde una perspectiva científica pero con una vocación hacia la aplicación práctica y profesional se ha convertido en la alternativa más frecuente utilizada en el idioma español para obtener una evaluación adecuada, precisa y correcta del estado de satisfacción laboral de la empresa, este cuestionario tiene una fiabilidad de 0,92. El s20/23 está formado por 23 ítems en los cuales se evalúan 5 factores los cuales son: la satisfacción con la supervisión, con el ambiente físico, las prestaciones recibidas, satisfacciones intrínsecas del trabajo y satisfacción con la participación. Cada pregunta de este cuestionario tiene un formato de respuesta que oscilan de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho y 7 es muy satisfecho.

Para la realización de este proyecto de investigación se escogió aplicar el cuestionario de satisfacción laboral S 20/23, a los empleados y se le hicieron algunas modificaciones colocando preguntas abiertas para poder realizar un mejor análisis de datos. Se escogió este cuestionario ya que es el que desarrolla todos los ítems que se requieren conocer para analizar y poder establecer cuáles son las percepciones del nivel de satisfacción laboral de los empleados de la empresa Industria de Alimentos el Cocinerito. Además de esto también se escogió este cuestionario porque presenta un nivel de fiabilidad bastante alto y porque es fácil de entender y contestar para los empleados debido a que tiene preguntas concretas y para su respuesta solo hay que marcar con una equis (X) la respuesta escogida.

⁴⁹ CHELLADURAI, Packianathan. Human Resource Management in Sport and Recreation. Segunda edición Human Kinetics, 2006. P. 278.

⁵⁰ MELIÁ, J.L y PEIRÓ, J. M. La Medida De La Satisfacción Laboral En Contextos Organizacionales: El Cuestionario De Satisfacción Laboral S 20/23. [Www.uv.es/meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.pdf](http://www.uv.es/meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.pdf).

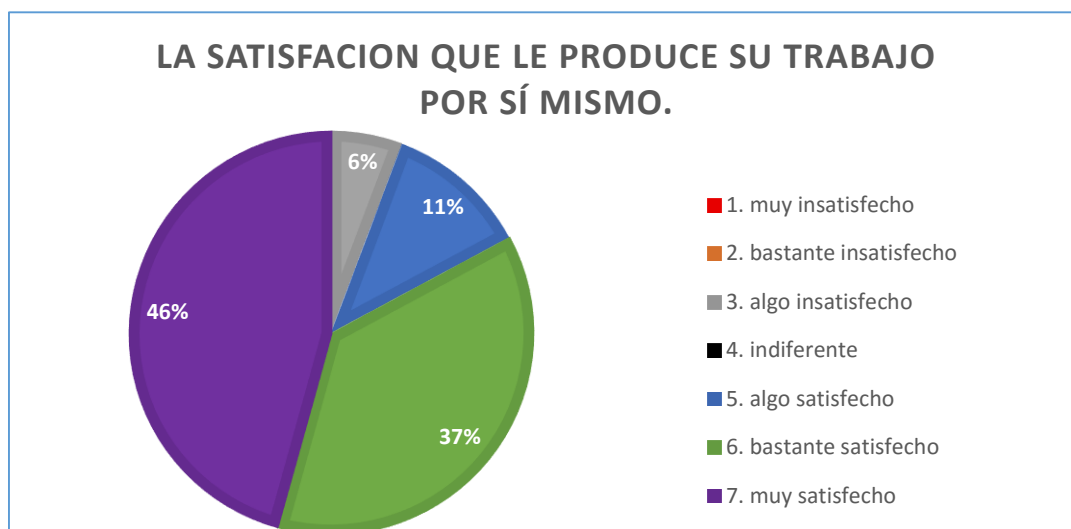
3.2. PARTICIPANTES DE LA ENCUESTA (Etapa II).

Los participantes de esta encuesta son los 35 trabajadores de la empresa Industria de Alimentos el Cocinerito ubicada en Santander de Quilichao Cauca. A estas personas se les aplicó la encuesta dentro de la empresa en dos partes debido a que trabajan en distintos turnos, en la primera parte se citaron a 18 empleados el día 21 de diciembre del 2015 para aplicar el cuestionario, y para la segunda parte fueron citados los 17 empleados restantes el día 23 de diciembre del 2015. Para que contestaran esta encuesta se les dio un tiempo de 20 minutos a cada participante y los materiales que se les dio fue un lápiz y las dos hojas en las que iban las preguntas del cuestionario.

3.3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL. (Etapa III).

A continuación se presenta la explicación detallada de cómo se desarrolló el análisis de resultados del cuestionario de satisfacción laboral S 20/23, aplicados a los 35 trabajadores de la empresa Industria de Alimentos El Cocinerito ubicada en Santander de Quilichao Cauca, los cuales se encuentran entre las edades de 20 a 50 años.

Figura 8. CSL S 20/23. Pregunta 1.



Fuente: elaboración propia. 27 de diciembre el 2015.

En la figura 8 se encuentra la gráfica de los resultados obtenidos en la primera pregunta de la encuesta la cual se refiere a la satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo, aquí se puede observar que los empleados en general se encuentran satisfechos con su trabajo y que las respuestas oscilan entre muy satisfecho, bastante satisfecho y algo satisfecho y solo una pequeña cantidad se encuentra algo insatisfecha con su trabajo.

En esta pregunta se puede observar que un 46% de los empleados se encuentran muy satisfechos, el 37% bastante satisfecho, el 11% algo satisfecho y el 6% algo insatisfecho. Estos resultados en su mayoría positivos reflejan que las personas de esta empresa se encuentran bien con su trabajo debido a que este les proporciona estabilidad y un sueldo que les permite tener un sustento.

Figura 9. CSL S 20/23. Pregunta 3.



Fuente: elaboración propia. 27 de diciembre el 2015.

La figura 9 representa la gráfica de la pregunta número 3 de la encuesta, que son las oportunidades que se les ofrece a los empleados de realizar cosas en las que mejor se destacan y saben hacer, ya que si se les da la oportunidad a los empleados

de ejercer su trabajo en las áreas que más destacan es posible que estos tengan un mejor rendimiento laboral.

En esta pregunta se obtuvo como resultado que el 57% de los empleados de esta empresa se encuentran bastante satisfechos con las oportunidades que les ofrece la empresa de realizar tareas en las que se destacan, también se puede observar que el 28% se encuentran algo satisfechos, el 6% se encuentra muy satisfecho, el 3% se encuentra indiferente, el 3% bastante insatisfecho y el 3% algo insatisfecho para un total del 100%. Llama la atención que en esta pregunta un 6% de los trabajadores no se encuentran a gusto con las oportunidades que le da su empresa de realizar tareas en las que mejor se destaca.

Se puede afirmar que los trabajadores de esta organización en su mayoría reflejan alta satisfacción en relación a las oportunidades que la empresa le ofrece de realizar las cosas en las que más se destaca, esto puede ser un motivo por el que también los trabajadores en su mayoría se encuentran satisfechos con su trabajo en sí, de esta misma forma se puede observar al igual que en la pregunta anterior hay pocos empleados que no se encuentran totalmente satisfechos con su trabajo, es por esto que en esta pregunta también encontramos una pequeña parte de los empleados con un nivel de satisfacción bajo.

Figura 10. CSL S 20/23. Pregunta 4.



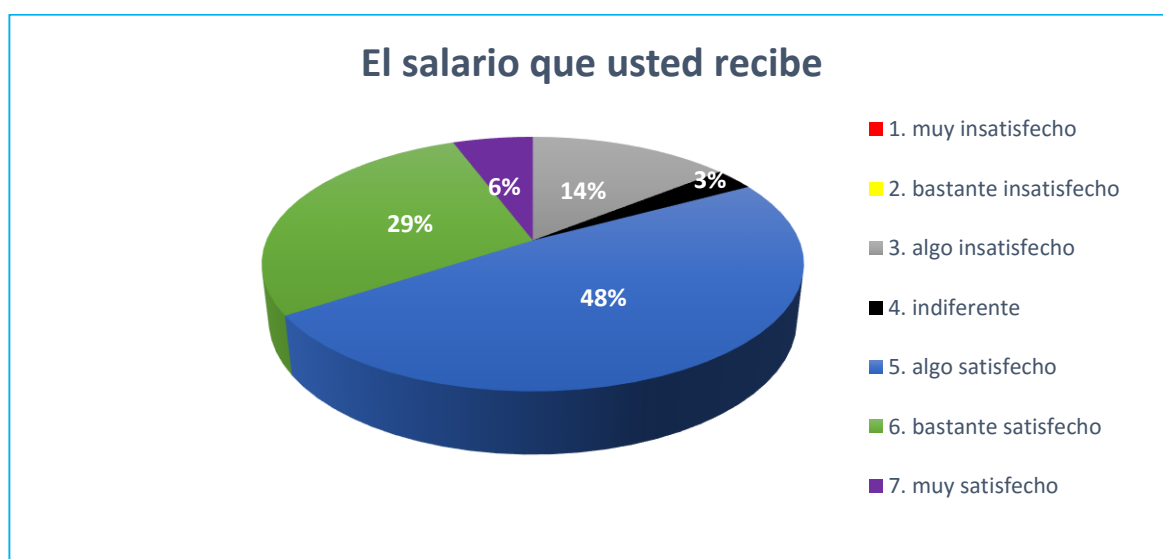
Fuente: elaboración propia. 27 de diciembre el 2015.

En la figura 10 de la pregunta número cuatro se muestra los resultados de acuerdo a las oportunidades que le ofrece el trabajo de hacer las cosas que le gustan, es decir los empleados pueden realizar sus labores que más les gusta desempeñar en su puesto de trabajo.

Se puede observar que el 57% de los empleados manifiestan que están algo satisfechos con lo que realizan, el 23% se encuentran bastantes satisfechos, el 14% muy satisfechos, el 3% bastantes insatisfechos y un 3% indiferente. Esto indica que no a todos los empleados les gusta la labor que desempeñan, simplemente la realizan por cumplir con su responsabilidad en el trabajo. Pero en si la mayoría de los empleados se encuentran satisfechos y a gusto con las labores que realizan, demostrando una buena estabilidad en su lugar de trabajo.

Analizando esta variable con la figura 9 se puede observar que las respuesta de estas dos variables son muy similares, debido a que las dos preguntas se relacionan, es por esto que casi la misma cantidad de empleados que se encuentra satisfechos en la figura 9 también se encuentran satisfechos en la figura 10, ya que la empresa les da las oportunidades de hacer las cosas en las que se destacan y por ende estos también se sienten a gusto con las oportunidades que les da la empresa de realizar las tareas que les gusta ,porque en la mayoría de los casos a una persona le gusta hacer las cosas en las que más se destaca, es decir en las que desarrollan mejores habilidades.

Figura 11. CSL S 20/23. Pregunta 5.

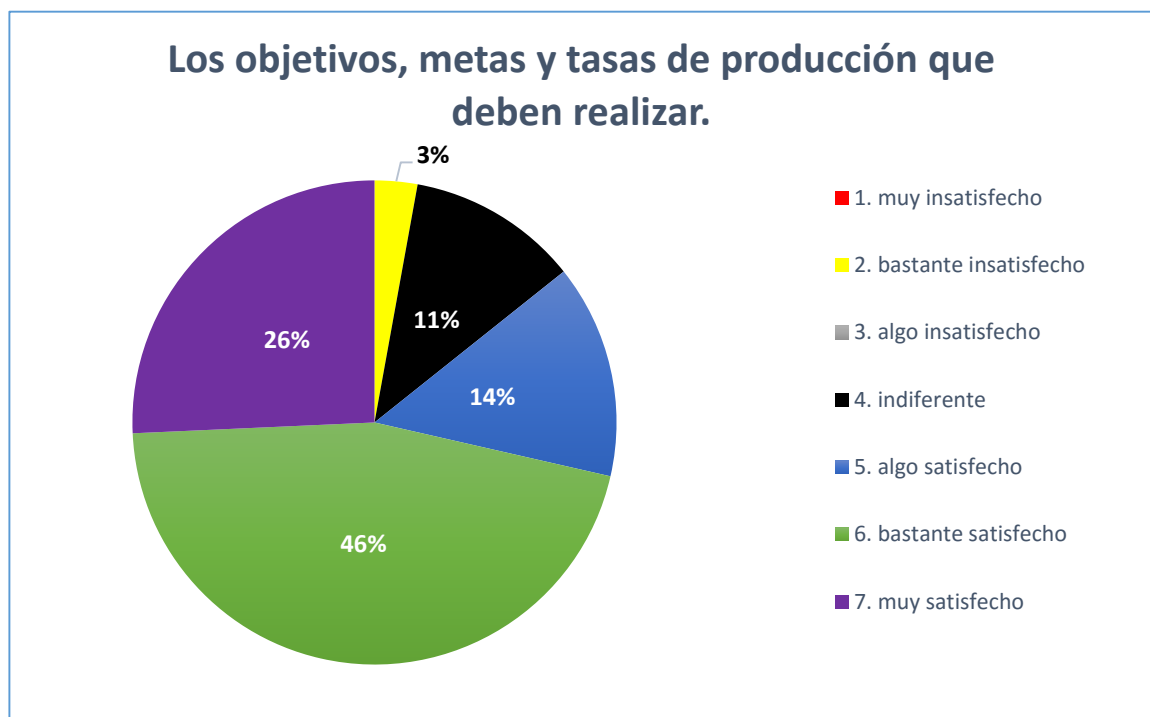


Fuente: elaboración propia. 27 de diciembre el 2015.

En la figura 11, pregunta número cinco se evidencia los resultados obtenidos en la encuesta, donde se da a conocer que tan satisfechos están los empleados de acuerdo al salario que reciben por el trabajo que realizan.

En la gráfica se observa que un 48% de los empleados se encuentran algo satisfechos con el salario que reciben, un 29% están bastantes satisfechos, 14% están algo insatisfechos, un 6% muy satisfechos y un 3% indiferente. Es decir la mayoría de los empleados están un poco satisfechos con el salario que actualmente reciben, y que el 6% de los empleados que se encuentran muy satisfechos son personal administrativo, con relación a esto se puede decir que las personas que están mejor preparadas educativamente y cuentan con sueldo mayor que el de los operarios que trabajan por turnos se encuentran a gusto con su salario.

Figura 12. CSL S 20/23. Pregunta 6.



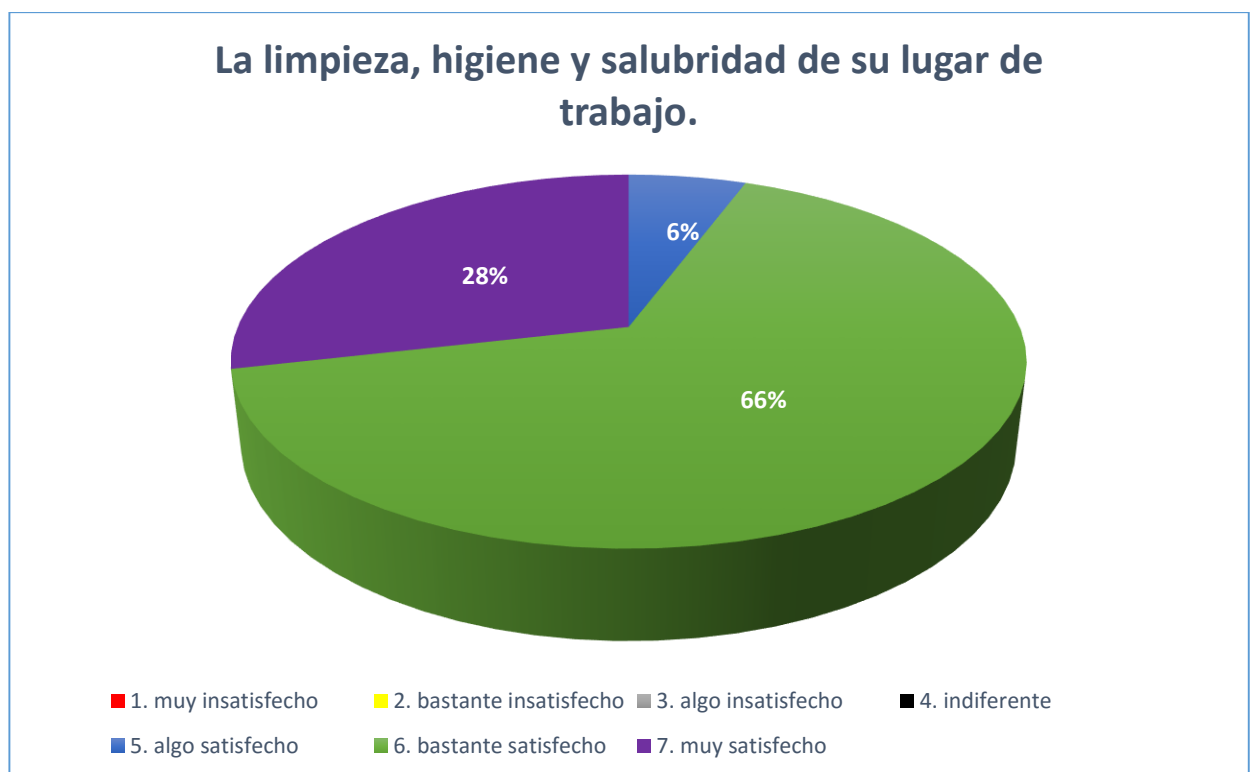
Fuente: elaboración propia. 27 de diciembre el 2015.

En la figura 12 se puede observar los resultados de que tan satisfechos se encuentran los empleados de acuerdo a los objetivos, metas y tasas de producción que la empresa les exige que deben realizar. Este ítem es muy importante para la

organización, ya que básicamente estos objetivos metas y tasa de producción son los que generan el éxito de la empresa y que esta pueda cumplir con los pedidos que les haga sus clientes.

Como se refleja en la figura 12, el 46% de los empleados se encuentran bastante satisfechos, el 26% se encuentra muy satisfecho, el 14% algo satisfecho, el 11% están indiferentes y el 3% bastante insatisfechos. Se puede decir que respecto a los objetivos, metas y tasas de producción los empleados en general se encuentran muy satisfechos con lo que la empresa le exige que deben cumplir, además de esto vemos que hay un 11% de los empleados que son indiferentes a este ítems debido a que estos son los empleados del área administrativa y despacho los cuales no deben cumplir con una tasa de producción. Este resultado es muy favorable para la empresa ya que sus empleados se encuentran muy satisfechos con este punto y esto les garantiza que sus metas de producción probablemente se cumplan en su totalidad.

Figura 13. CSL S 20/23. Pregunta 8.

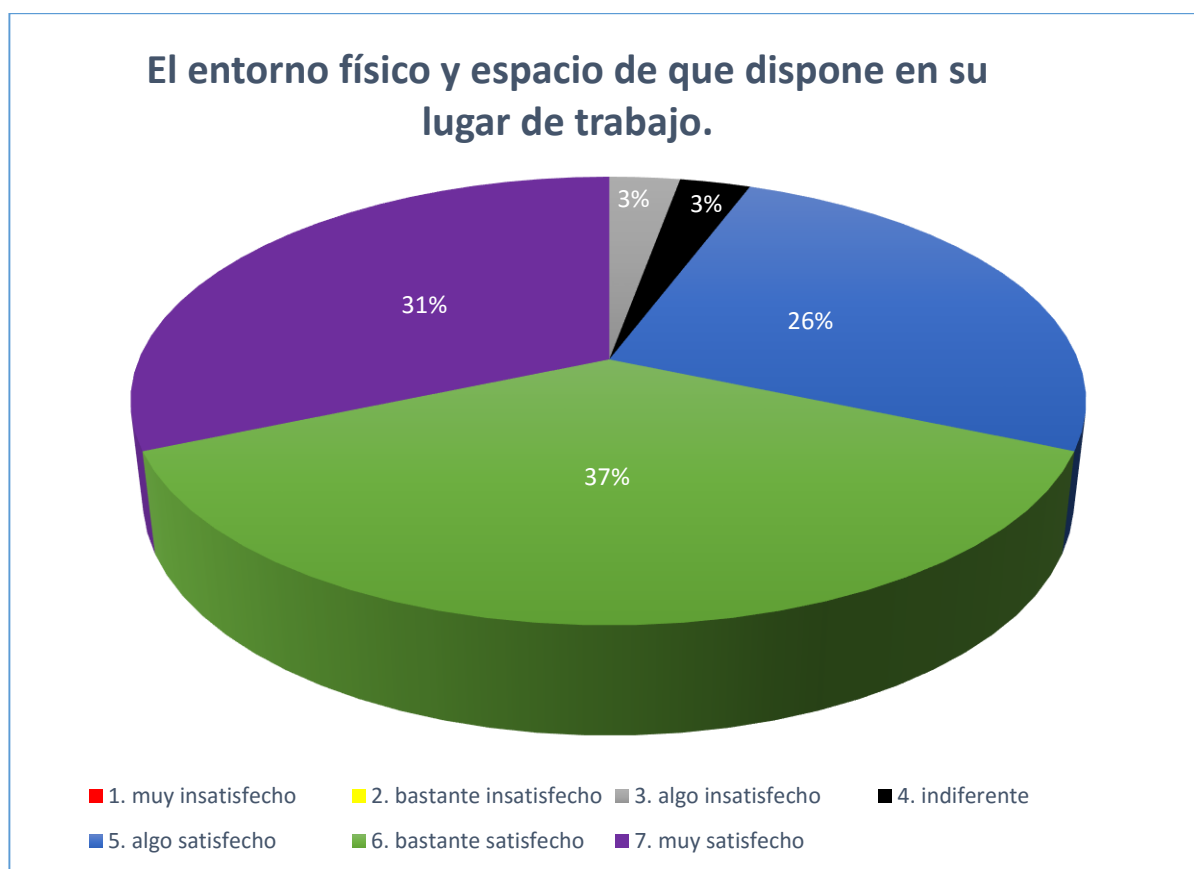


Fuente: elaboración propia. 27 de diciembre el 2015.

En la figura 13 se refleja el grado de satisfacción laboral que tienen los empleados de la empresa Industria de Alimentos el Cocinerito, en cuanto a la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.

Se puede observar que el 66% de los empleados de dicha empresa se encuentran bastante satisfechos en este punto, el 28% muy satisfecho y el 6% algo satisfecho para un total del 100%. Es de notar que en general los trabajadores se encuentran satisfechos en cuanto a la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo. Estos resultados son muy favorables para la empresa ya que demuestran que los empleados se sienten cómodos y seguros en su ambiente laboral y por tal razón realizan su trabajo de forma más agradable, ya que esto generará posiblemente un producto de mejor calidad.

Figura 14. CSL S 20/23. Pregunta 9.

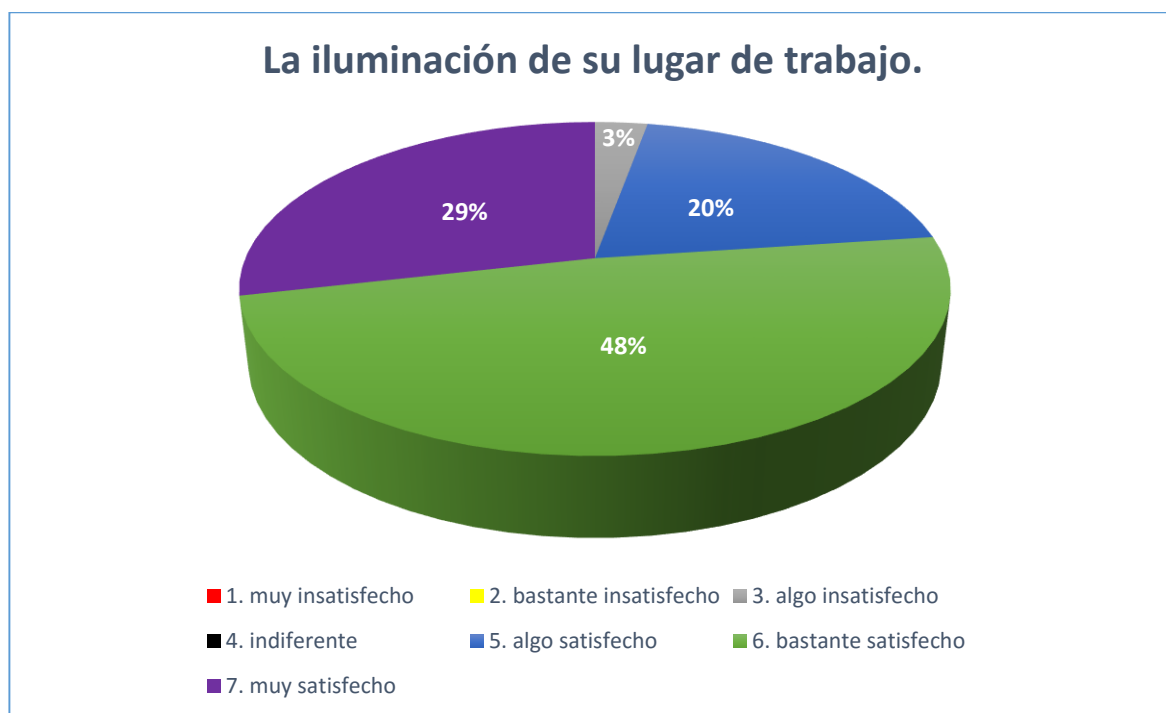


Fuente: elaboración propia. 27 de diciembre el 2015.

En la figura 14 se demuestra que tan satisfechos están los empleados de acuerdo al entorno físico y espacio de que dispone en el lugar de trabajo, es decir si las instalaciones e infraestructura de la empresa se encuentran en buen estado, de esto depende si el empleado está satisfecho o no en su lugar de trabajo en cuanto al entorno físico de su puesto donde labora.

En la gráfica se puede evidenciar que el 37% de los empleados están bastante satisfechos en su espacio donde ejercen su labor, el 31% están muy satisfechos, el 26% están algo satisfechos, el 3% algo insatisfechos y el 3% indiferentes. En general los empleados de esta empresa se encuentran satisfechos con su lugar de trabajo lo que es bueno para la empresa debido a que la parte física de la organización es muy importante ya que los empleados teniendo una buena instalación van a poder desarrollar mejor sus actividades de un manera más eficiente, también cabe de notar que hay un 3% de los empleados que esto les es indiferente debido a que ellos no laboran dentro de la infraestructura sino que permanecen en un carro repartiendo la mercancía o hacen parten de la vigilancia de la empresa.

Figura 15. CSL S 20/23. Pregunta 10.

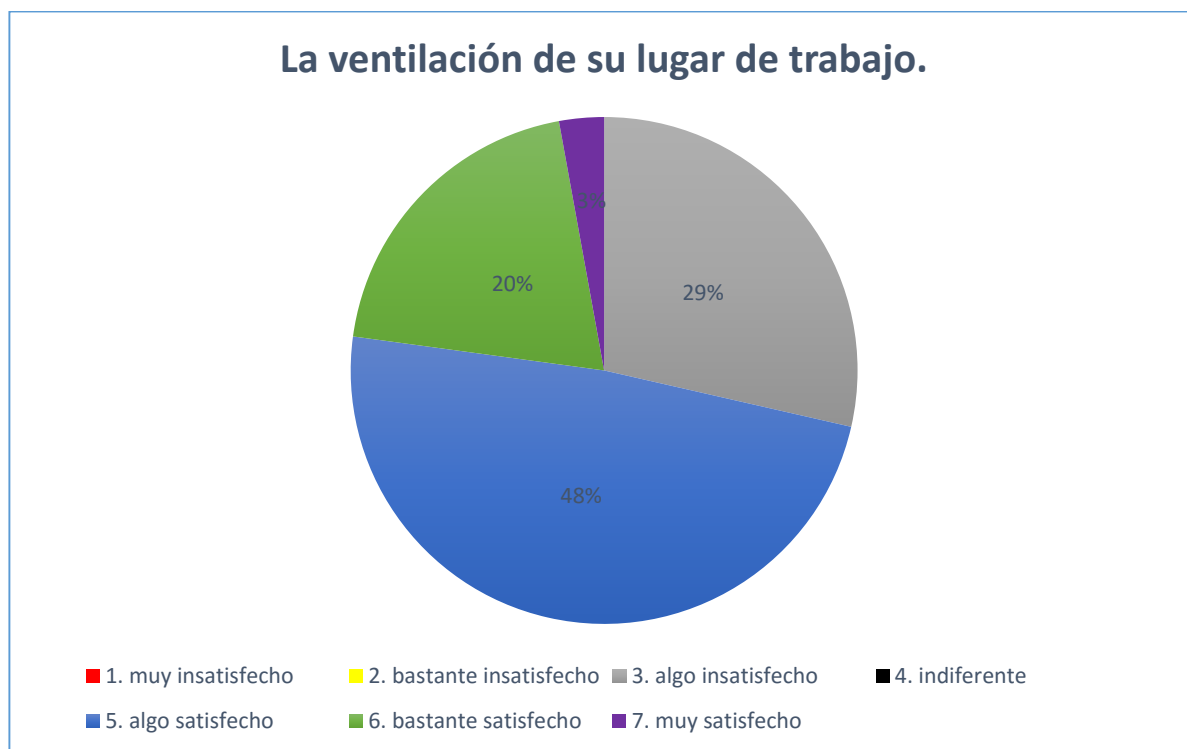


Fuente: elaboración propia. 27 de diciembre el 2015.

La figura 15 hace referencia a la pregunta número 10 de la encuesta la cual se refiere a que tan satisfechos se encuentran los empleados en cuanto a la iluminación con que cuentan en su lugar de trabajo.

Aquí se puede observar que un 48% de los empleados están bastantes satisfechos en este punto, el 29% está muy satisfecho, el 20% está algo satisfechos y un 3% se encuentra algo insatisfecho, aquí se puede destacar que la mayoría de los trabajadores se encuentran satisfechos con la iluminación con la que cuentan en su lugar de trabajo, y se puede observar que con relación a la figura 14 estas respuestas son muy similares, esto se debe a que la iluminación hace parte del entorno físico del lugar de trabajo, por lo tanto si los trabajadores se encuentran satisfechos con la infraestructura es muy probable que la se encuentren satisfechos también con la iluminación en su lugar de trabajo.

Figura 16. CSL S 20/23. Pregunta 11.



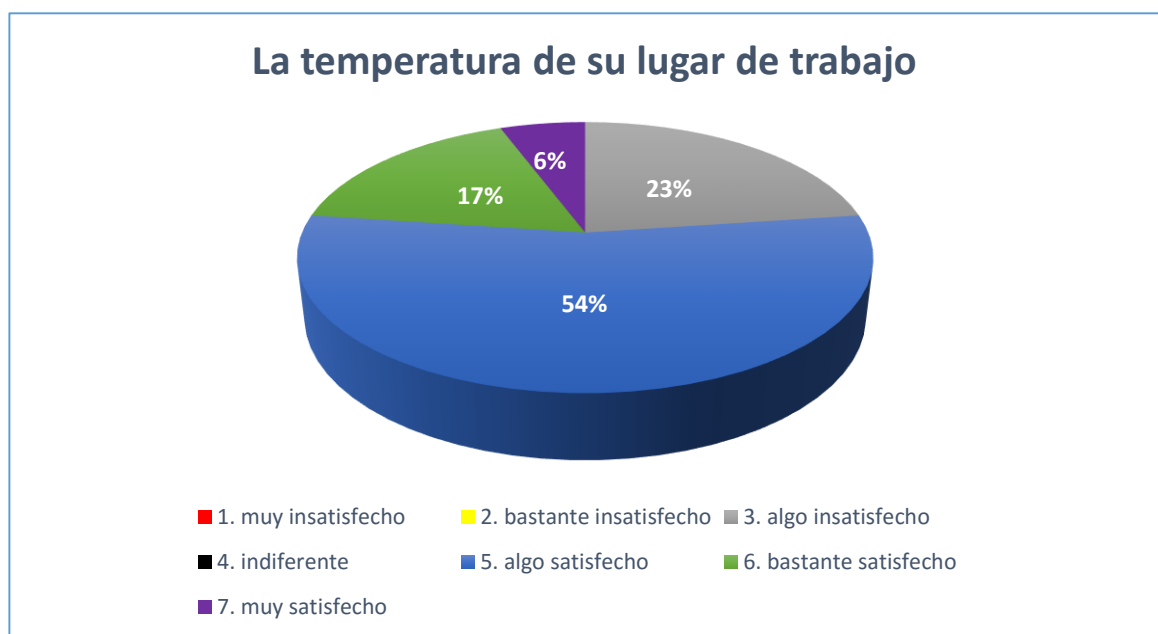
Fuente: elaboración propia. 27 de diciembre el 2015.

La pregunta 11 que se realizó a los empleados de la empresa Industria de Alimentos el Cocinerito en la encuesta se refiere a que tan satisfechos se encuentra sus

trabajadores en cuanto a la ventilación de su lugar de trabajo la cual se puede decir que hace también parte de la infraestructura de esta empresa.

Como se puede observar en la figura 16 el 48% de los trabajadores se encuentran algo satisfechos con la ventilación, el 29% algo insatisfecho, el 20% bastante satisfecho y el 3% muy satisfecho. Se puede decir que con estos resultados en cuanto a ventilación en el lugar de trabajo los empleados perciben que a sus lugares de trabajo les hace falta adecuarlos con más ventilación para poder trabajar mejor, cabe anotar que el 3% de los empleados que dicen que se encuentran muy satisfechos hacen parte del personal administrativo lo que demuestra que los sitios de trabajo relacionados con oficinas si se encuentra bien dotado de ventilación para que sus empleados trabajen a gusto.

Figura 17. CSL S 20/23. Pregunta 12.

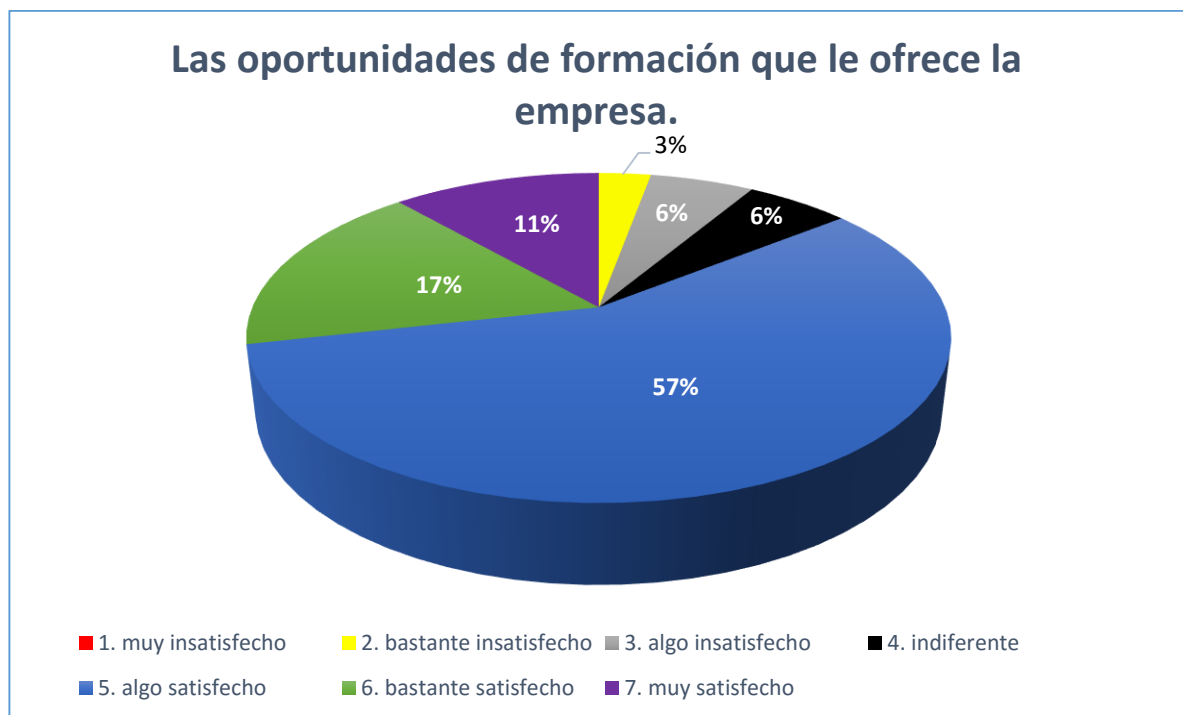


Fuente: elaboración propia. 27 de diciembre el 2015.

Como se puede ver la figura 17 hace referencia a que tan satisfechos están los empleados en cuanto a la temperatura del lugar de trabajo, es decir que si los empleados están cómodos en cuanto al ambiente en el que se encuentran y si éste es favorable probablemente los empleados puedan trabajar de una forma más fresca y hagan bien sus tareas.

En la gráfica de la pregunta 12 se determina que el 54% de los trabajadores de la Empresa se encuentran algo satisfechos con la temperatura de su lugar de trabajo, el 23% están algo insatisfechos , el 17% están bastante satisfechos y el 6% destacan que están muy satisfechos. Como se observa en los datos anteriormente mencionados se puede decir que los empleados no se encuentran del todo satisfechos con la temperatura en la que están realizando sus labores, esto puede generar que los trabajadores no hagan completamente bien su trabajo, ya que trabajar con una mala temperatura puede generar estrés e incomodidad en su labor. Además de esto se puede observar que este punto se puede relacionar con la pregunta anterior que se refería a que tan satisfechos se encuentran los empleados con la ventilación que cuentan en su lugar de trabajo, donde se puede ver que las respuestas de estas dos preguntas son muy similares ya que se relacionan mucho, porque si la empresa contara con una buena ventilación probablemente estarían más satisfechos con la temperatura de su lugar de trabajo.

Figura 18. CSL S 20/23. Pregunta 13.



Fuente: elaboración propia. 27 de diciembre el 2015.

En la figura 18, de la gráfica de la pregunta número 13, se evidencia si los empleados están satisfechos o no con las oportunidades de formación que les ofrece la empresa, es decir si les permiten acceder a capacitaciones o estudios que les proporcionen más conocimientos para mejorar su calidad de trabajo y calidad de vida y así poder subir a cargos más importantes de la empresa.

En la anterior gráfica se muestra que el 57% de los trabajadores se encuentran algo satisfechos con las oportunidades que les ofrece la empresa, el 17% están bastantes satisfechos, el 11% muy satisfechos, el 6% algo insatisfechos, el 6% indiferentes, y el 3% están bastantes insatisfechos, es decir la mayoría de los empleados no se encuentran muy satisfechos por lo que la empresa brinda pocas oportunidades que les ayude a los empleados a mejorar su formación y mejorar sus conocimientos y habilidades para realizar sus labores. Además de esto, también se puede observar que un 11% de los empleados se encuentran muy satisfechos lo que demuestra que una pequeña parte de los trabajadores casi la mayoría pertenecientes a cargos administrativos si sienten que esta empresa les otorga diferentes formas como cursos, capacitaciones, entre otras para mejorar su formación para que crezca su conocimiento y por ende realizar mejor su trabajo.

Figura 19. CSL S 20/23. Pregunta 14.

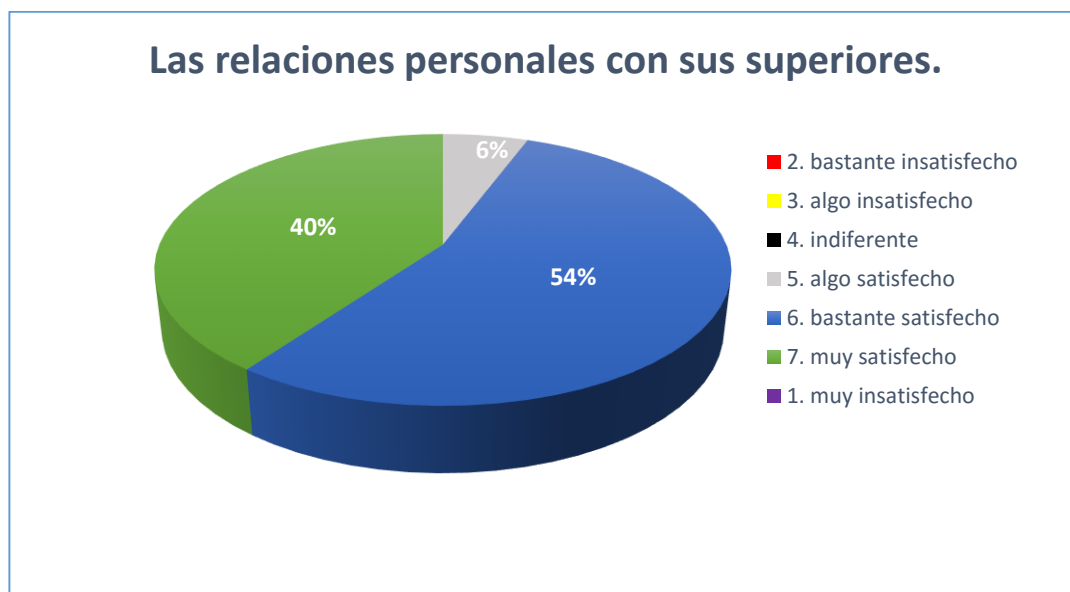


Fuente: elaboración propia. 27 de diciembre el 2015.

En la figura 19 se puede observar la pregunta 14 que hace referencia a que tan satisfechos se encuentran los empleados en cuanto a las oportunidades de promoción que les ofrece la empresa, esta pregunta es bastante importante ya que se refiere a las oportunidades que les ofrece la empresa para ascender de puesto laboral, y esto para una persona es muy importante ya que el no quedarse estancado en un puesto bajo y tener la oportunidad de capacitarse y mejorar su situación laboral y económica conlleva a una mayor confianza por parte del trabajador lo que lo motivará a realizar mejor su trabajo.

En esta pregunta se obtuvo como respuesta que el 40% de los empleados se encuentran algo satisfechos con las oportunidades de promoción que tienen, el 31% se encuentran bastante satisfechos, el 14% muy satisfecho, el 9% indiferente y el 6% algo insatisfecho, lo que demuestra que en general la mayoría de los empleados no están tan satisfechos con este punto y que la empresa debe aumentar estas oportunidades de promoción para motivar y tener satisfechos a todos sus trabajadores, también cabe de notar que hay un 14% de los empleados que se encuentran muy satisfechos de los cuales su gran mayoría son trabajadores de puestos administrativos, lo que demuestra que a las personas que se encuentran más capacitadas y tienen un título profesional la empresa si valora sus estudios y les da más oportunidades para mejorar y ascender.

Figura 20. CSL S 20/23. Pregunta 15.

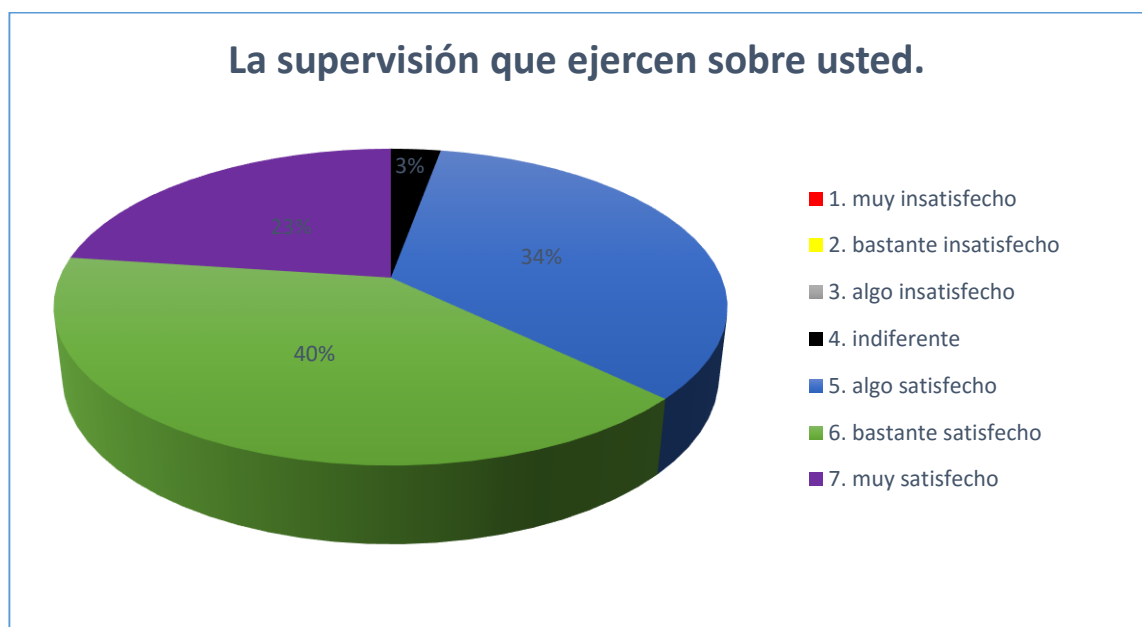


Fuente: elaboración propia. 04 de enero el 2016.

En la figura 20, gráfica de la pregunta 15 se determina el grado de satisfacción laboral en que se encuentran los empleados de la empresa Industria de Alimentos el Cocinerito en cuanto a las relaciones personales que tienen con sus superiores, es decir si los empleados tienen una buena convivencia con su gerente o superior que se encarga de que todo esté funcionando correctamente, y que el empleado cumpla con sus debidas tareas.

En la anterior gráfica se observa que el 54% de los empleados están bastantes satisfechos en cuanto a las relaciones personales con sus superiores, eso quiere decir que hay un buen manejo y dialogo entre las dos partes, creando así un mejor ambiente laboral donde hay mayor confianza y una mejor relación entre el personal de trabajo con sus jefes, también se observa que el 40% de los empleados se encuentran muy satisfechos y por último el 6% que se encuentran algo satisfechos. En general son muy positivas las relaciones personales que tienen los empleados con sus superiores ya que la mayoría de ellos destacan una mayor satisfacción laboral. Es muy importante que los trabajadores tengan buenas relaciones con sus superiores ya que esto genera un mejor trabajo, donde cualquier inconformidad será atendida con confianza por parte de los jefes, y así se podrá lograr un trabajo más eficiente.

Figura 21. CSL S 20/23. Pregunta 17.

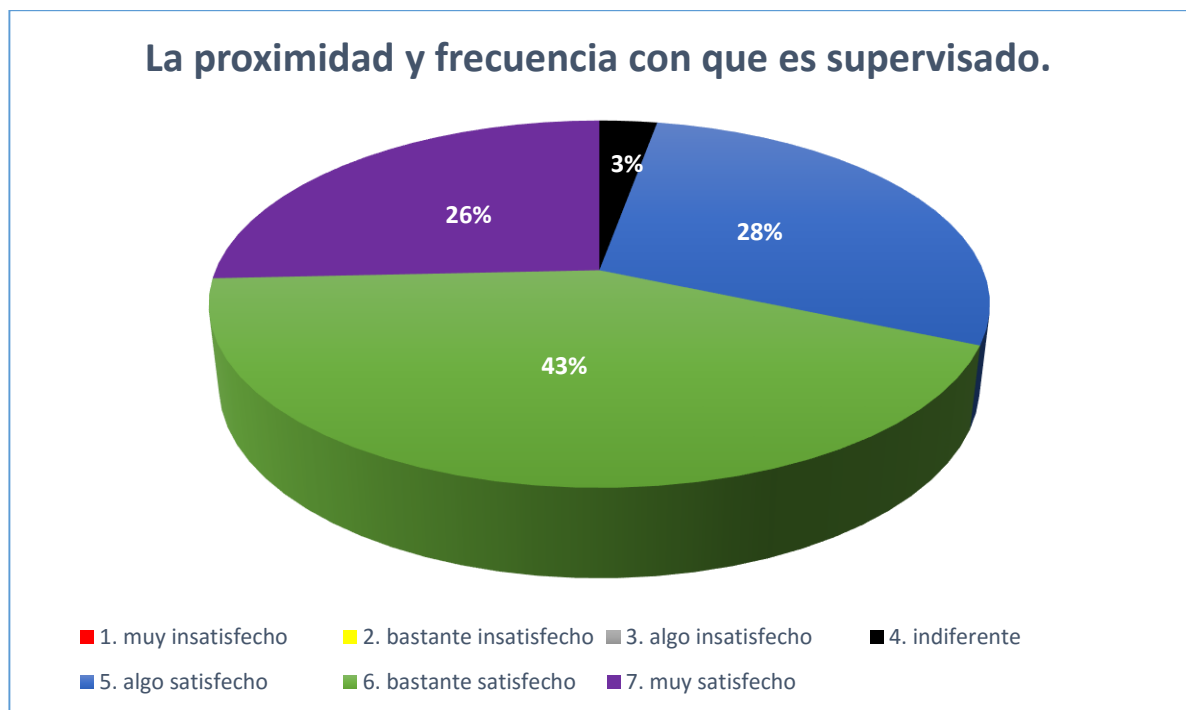


Fuente: elaboración propia. 04 de enero el 2016.

En la figura 21 se muestra la pregunta 17 la cual se refiere a que tan satisfechos se encuentran los empleados en cuanto a la supervisión que ejercen sobre ellos, es decir si los empleados se sienten bien y cómodos cuando el personal encargado de supervisarlos estén pendientes de ellos y que cumplan con sus tareas.

En la gráfica anterior se demuestra que el 40% de los empleados se encuentran bastantes satisfechos con la supervisión que ejercen sobre ellos, el 34% están algo satisfechos, el 23% están muy satisfechos y el 3% indiferente. En general se establece que la mayor parte de los empleados se encuentran conformes y muy satisfechos con la manera en que los vigilan y en la forma en que supervisan y que cumplan con su debido trabajo. Vemos que esta pregunta se relaciona con la anterior las relaciones personales con sus superiores, ya que si los empleados se sienten bien y hay una buena comunicación con sus jefes, no va a ver problema de que éstos estén pendientes de sus labores, al contrario van apoyarlos y a cualquier inquietud los superiores siempre estén dispuestos ayudar y a dar una pronta solución.

Figura 22. CSL S 20/23. Pregunta 18.

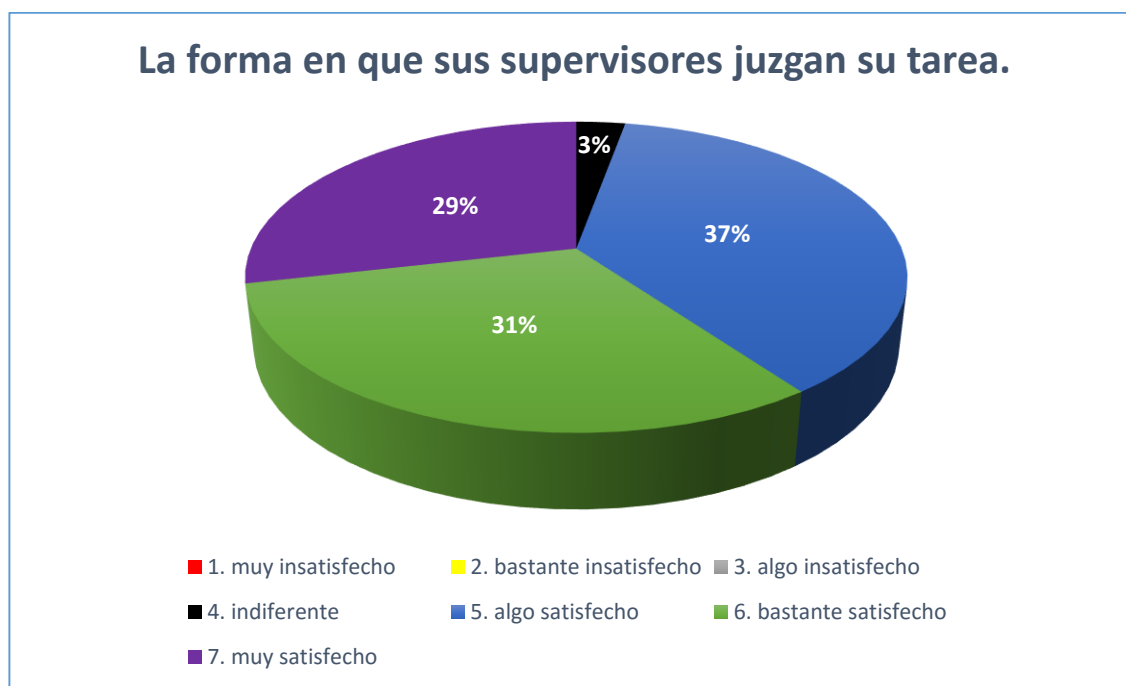


Fuente: elaboración propia. 04 de enero el 2016.

La pregunta 18 hace referencia a que tan satisfechos se encuentran los empleados de esta empresa con la proximidad y frecuencia con la que son supervisados, la cual es muy similar a la pregunta anterior ya que esa preguntaba sobre qué tan satisfechos se encuentran con la supervisión que ejercen sobre ellos.

En la figura 22 se puede observar que el 43% de los empleados de esta empresa se encuentran bastante satisfechos con la proximidad y frecuencia con que son supervisados, el 28% se encuentra algo satisfecho, un 26% está muy satisfecho y el 3% esta indiferente, lo que deja ver que en general los empleados se encuentran satisfechos con la proximidad y frecuencia con que son supervisados, como se dijo anteriormente esta pregunta es muy similar a la anterior por lo cual sus respuestas son muy similares ya que si tiene buena relación con sus supervisores lo más probable es que se sientan satisfechos en el poder que ejercen sobre ellos para que realicen las tareas asignadas. En general los empleados no se sienten incomodos con la cercanía y frecuencia con que son supervisados, ya que están de acuerdo con que estén pendientes de todo el proceso que deben realizar en su trabajo, y si este está bien supervisado es muy probable que el margen de equivocarse sea mínima.

Figura 23. CSL S 20/23. Pregunta 19.

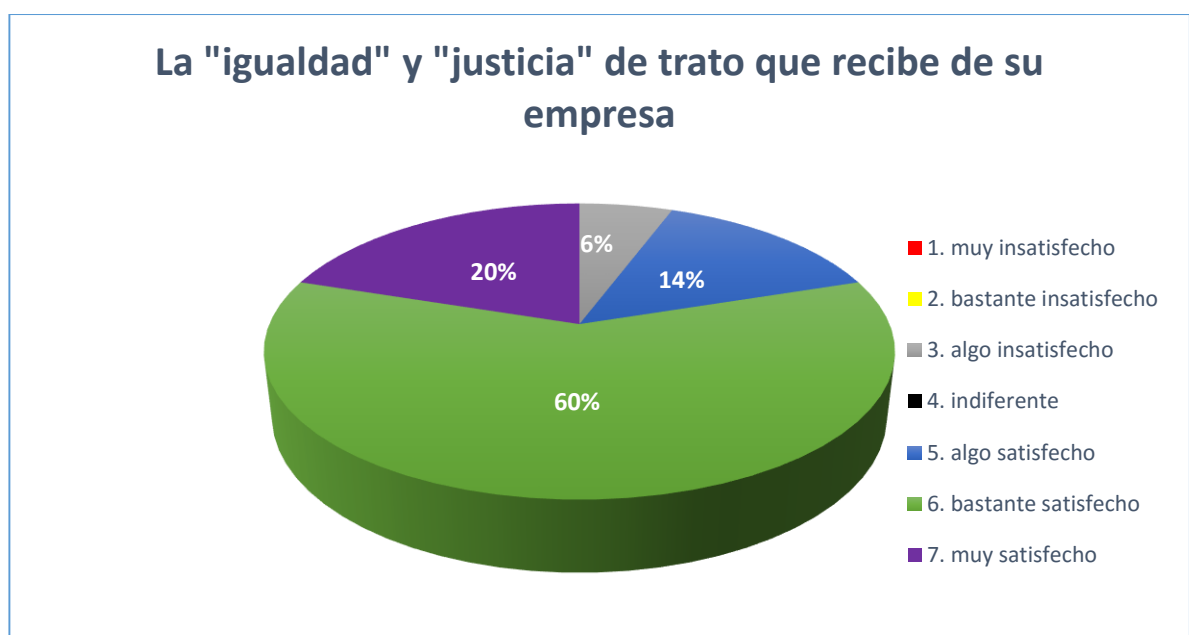


Fuente: elaboración propia. 04 de enero el 2016.

En la figura 23 se muestra la pregunta número 19, la cual indica que tan satisfechos se encuentran los empleados de la empresa en cuanto a la forma en que sus supervisores juzgan sus tareas, es decir si los empleados están de acuerdo con las críticas o forma en que les habla los supervisores en el momento que estos van a referirse si la labor que están ejerciendo está bien o no.

En la gráfica anterior se demuestra que el 37% de los empleados se encuentran algo satisfechos con la forma en que sus supervisores juzgan sus tareas, el 31% están bastantes satisfechos, el 29% muy satisfechos y por último el 3% que se encuentran indiferentes, se puede observar que gran parte del personal se encuentra satisfecho en cuanto este punto, ya que posiblemente se encuentren conformes con la manera en que su supervisor se dirige a ellos para juzgar la tarea que están realizando y si esta está cumpliendo con las normas de calidad y cantidad que se les está pidiendo para el producto. En general se puede observar que esta pregunta es muy similar a la relación que tienen con sus superiores y con la pregunta de proximidad y frecuencia con que son supervisados, por tal razón se ve que las respuestas son muy similares y la mayoría de los trabajadores se encuentran conformes con la supervisión y trato que reciben de las personas que los tienen a cargo.

Figura 24. CSL S 20/23. Pregunta 21.



Fuente: elaboración propia. 04 de enero el 2016.

En la figura 24, se muestra la gráfica de la pregunta número 21, donde se establece si los empleados de la empresa están o no satisfechos con la “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa, es decir si los empleados se sientan a gusto en la forma en que son tratados y si se cumple que todos los trabajadores sean tratados por igualdad de forma justa.

En la figura 24 se clasifica que tan satisfechos están o no los empleados de la empresa El Cocinerito, aquí se puede observar que el 60% de los empleados se encuentran bastantes satisfechos de acuerdo a la “igualdad” y “justicia” de trato que reciben por la empresa, el 20% están muy satisfechos, el 14% están algo satisfechos, y el 6% están algo insatisfechos. Al analizar esta variable se puede entender que la mayoría de los trabajadores están satisfechos en cuanto a la “igualdad” y “justicia” del trato que reciben de su empresa, es decir los empleados están de acuerdo con que hay un trato digno y respetuoso por parte del personal de la empresa y por ende no tiene ningún reclamo ni queja en cuanto al trato que le brinda la organización.

Figura 25. CSL S 20/23. Pregunta 23.

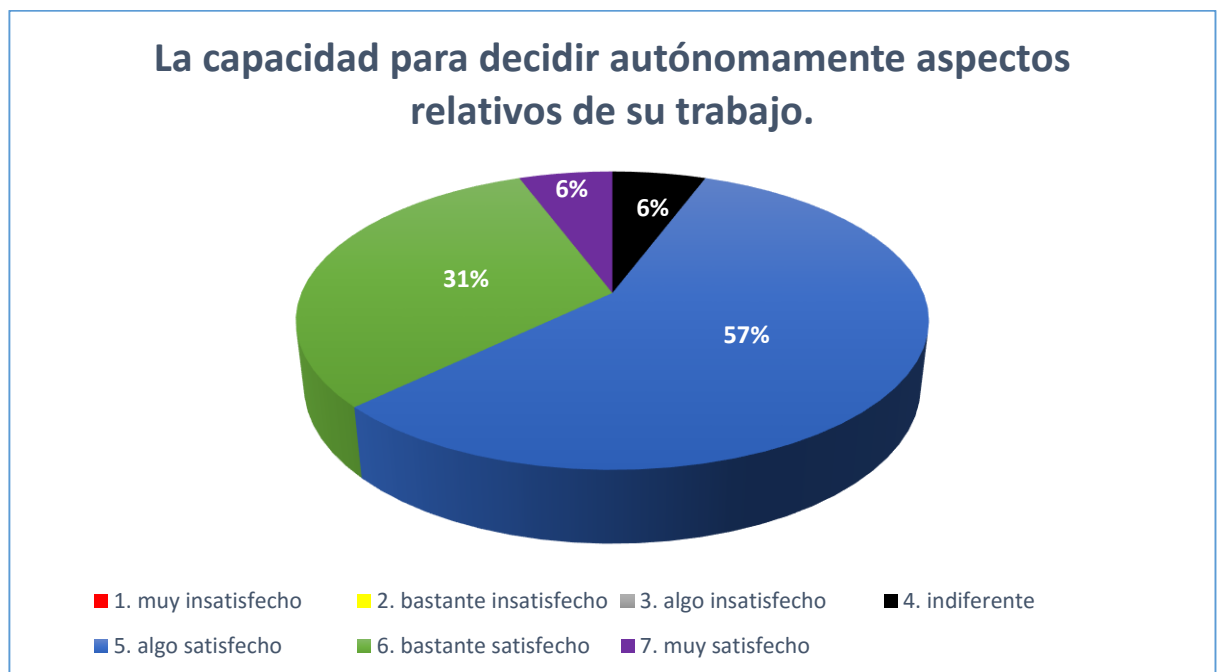


Fuente: elaboración propia. 04 de enero el 2016.

En la figura 25 se puede observar la gráfica de la pregunta 23, la cual hace referencia a que tan satisfechos se encuentran los empleados de esta empresa con el apoyo que reciben de sus supervisores, donde el 43% de los trabajadores se encuentran bastante satisfechos con este apoyo, el 31% están algo satisfechos, el 23% muy satisfechos y el 3% algo insatisfechos, lo que indican que la empresa en cuanto a los supervisores que tiene para que vigilen que los empleados están realizando bien su trabajo se encuentra en un buen nivel ya que los empleados sienten que estos les brindan el apoyo que necesitan para ejercer su labor.

Analizando las respuestas de esta pregunta con la de la figura 21 la cual trata de que tan satisfechos se sienten los empleados en cuanto a la supervisión que ejercen sobre ellos, se puede observar que las respuestas son muy similares ya que si los supervisores hacen bien su trabajo los tratan de buena forma y ejercen su poder de una forma adecuado los empleados se sentirán bien con ellos y con el trabajo que están realizando y por ende percibirán una buena satisfacción referente al apoyo que estos le brindan.

Figura 26. CSL S 20/23. Pregunta 25.

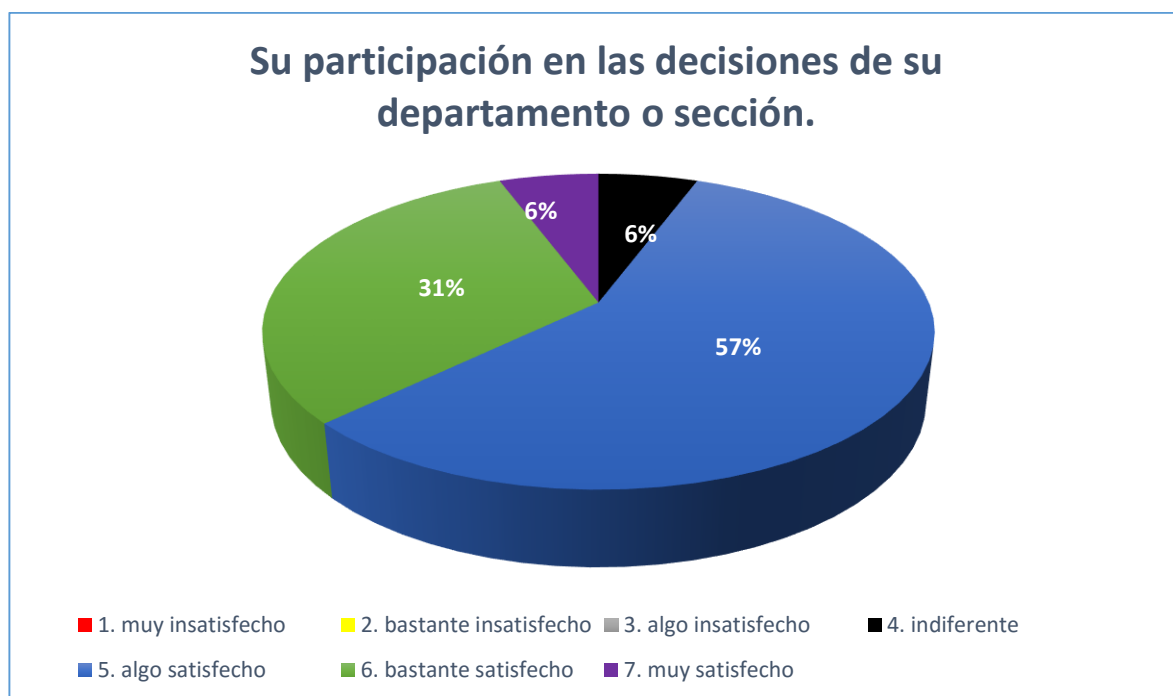


Fuente: elaboración propia. 04 de enero el 2016.

En la figura 26 se puede evidenciar los resultados de la pregunta número 25 en cuanto al nivel de satisfacción que tienen los empleados de la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos de su trabajo, es decir si los empleados pueden tomar decisiones por si mismos referente a su trabajo, si pueden opinar o dar posibles sugerencias con lo que esté pasando en su trabajo.

En la anterior grafica se observa que el 57% de los empleados se encuentran algo satisfechos en cuanto a la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos de su trabajo, 31% están bastantes satisfechos, el 6% están indiferentes y el 6% muy satisfechos. Estos datos hacen referencia a que no todos los empleados se encuentran satisfechos en cuanto al poder de tomar decisiones que tengan que ver con su labor, es decir que ellos deben cumplir las órdenes de sus superiores. Probablemente los empleados que se encuentran bastantes satisfechos los tienen en cuenta para tomar decisiones referente a su trabajo por lo tanto si tienen alguna inconformidad esta será atendida sin problema.

Figura 27. CSL S 20/23. Pregunta 26.



Fuente: elaboración propia. 04 de enero el 2016.

En la figura 27, se muestra los datos de la pregunta número 26 de que tan satisfechos están los empleados en cuanto a su participación en las decisiones de su departamento o sección, es decir si la empresa tiene en cuenta a sus empleados para tomar diferentes tipos de decisiones que se requiera en la sección en que se encuentren.

En la anterior grafica se puede observar que el 57% de los empleados se encuentran algo satisfechos en cuanto a su participación en las decisiones de su departamento o sección, el 31% están bastantes satisfechos, el 6% están muy satisfechos y por último el 6% indica que los empleados se encuentran indiferentes referente a este punto. Teniendo en cuenta la figura 26, que se refiere a la capacidad que tienen los empleados para decidir autónomamente aspectos relativos de su trabajo se relacionan con esta pregunta ya que las respuestas son idénticas, por lo que se evidencia que muchos de los empleados no son quienes deciden y deben acatar las órdenes de la empresa sin necesidad de participar u opinar acerca de los aspectos laborales.

Figura 28. CSL S 20/23. Pregunta 27.

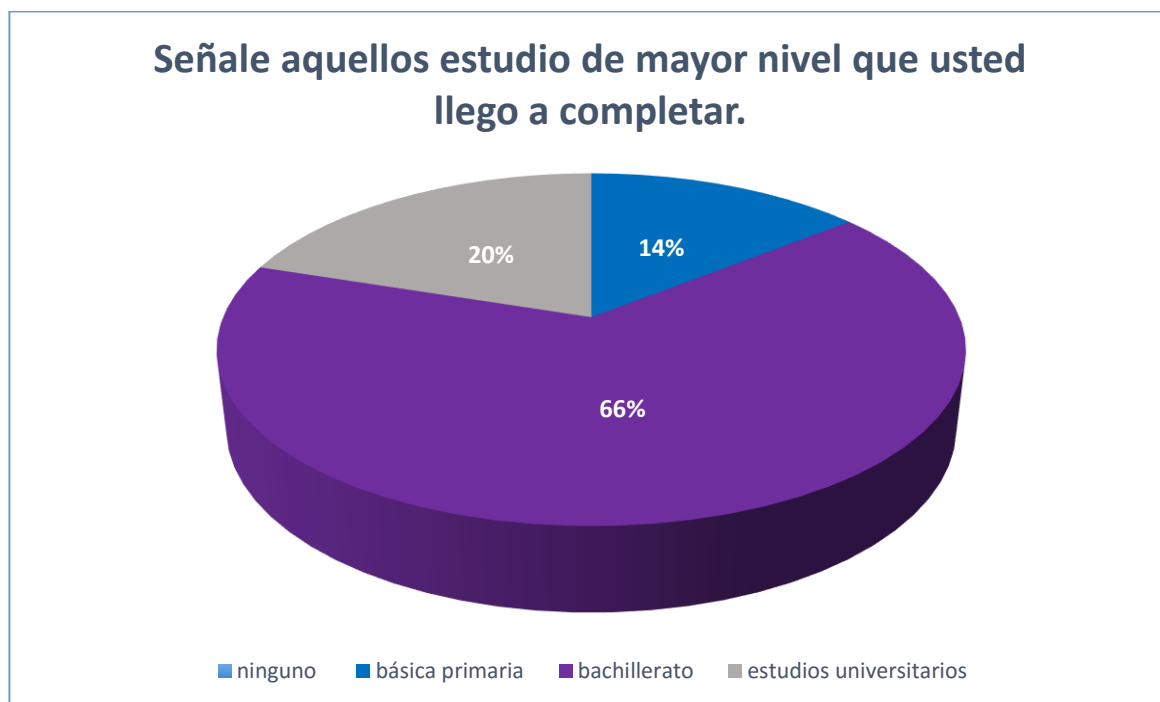


Fuente: elaboración propia. 04 de enero el 2016.

En la gráfica 28 se encuentra la pregunta 27 de la encuesta, la cual hace referencia a que tan satisfechos se encuentran los empleados con el grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales, lo cual es muy importante porque aquí se analiza si los empleados se encuentran conformes o no y si estos perciben que su empresa está cumpliendo con todo los convenios y leyes laborales que están establecidas.

Se puede observar que un 49% de los empleados se encuentran muy satisfechos con este punto, un 31% bastante satisfecho y por ultimo un 20% algo satisfecho completando el 100% de todos los empleados, en esta pregunta se puede observar que los empleados de esta empresa tienen una muy buena percepción y que la empresa está cumpliendo muy bien con los convenios, las disposiciones y las leyes laborales establecidas, por lo cual los empleados se encuentran satisfechos y trabajan de mejor forma ya que sienten que se le está cumpliendo con todo lo establecido.

Figura 29. CSL S 20/23. Pregunta D.



Fuente: elaboración propia. 04 de enero el 2016.

En la figura 29 se puede observar la gráfica de la pregunta D donde se establece cual es el nivel de estudio que tienen los empleados de esta empresa donde el 66%

son bachilleres académicos, el 20% posee estudios universitarios y el 14% tiene básica primaria.

Aquí se puede analizar que la mayoría de los trabajadores de esta empresa no poseen estudios universitarios y que son los que hacen parte de las áreas de producción, despacho, entrega, vigilantes y porteros y solo el 14% de estos que son los que pertenecen al área administrativa son los que poseen títulos universitarios.

3.2. APARTADOS DESTACADOS DE LA ENCUESTA (Etapa VI).

Este punto se centra en la descripción de los detalle que más destacan del cuestionario S 20/23 que fue aplicado a los 35 empleados de la empresa Industria de Alimentos el Cocinerito de los cuales el 51.43% son hombres y un 48.57% son mujeres y sus edades varían entre los 20 a 50 años.

Un punto importante a destacar es la educación que tienen los empleados de esta industria donde se puede observar que el 14% posee título de básica primaria, el 66% posee título de bachiller y el 20% tiene títulos universitarios, lo que demuestra que la mayoría del personal de esta empresa solo tiene estudios hasta bachillerato por lo tanto no tienen un nivel de educación alta. En cuanto a nivel jerárquico el 57.14% trabajan en la planta, el 11,43% son administrativos, el 8.57% están en mercadeo y ventas, el 2.86% son vigilantes y el 20% son personal de entrega, aquí se puede observar que el personal que posee estudios universitarios es el que se encuentra laborando en las áreas administrativas y de mercadeo y ventas y que el resto de personal solo posee estudios básicos de bachillerato y unos pocos solo de primaria.

A continuación se presentan los aspectos de la encuesta que han mostrado la mayor puntuación positiva y también los que han recibido una puntuación más negativa.

Los empleados de esta empresa en general valoran de mejor forma o poseen una buena satisfacción laboral en aspectos tales como la satisfacción que le produce su trabajo en si (46% muy satisfechos y 37% bastante satisfechos); la limpieza, higiene y salubridad del trabajo (66% bastante satisfechos y el 28% muy satisfecho); iluminación de su lugar de trabajo (48% bastantes satisfechos y el 29% está muy satisfecho); las relaciones personales con sus superiores (54% bastantes satisfechos y el 40% muy satisfechos) y por último el grado en que su empresa

cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales (49% muy satisfechos y el 31% bastante satisfecho). Con esto se puede percibir que los trabajadores en general sienten que la empresa se encuentra bien en la mayoría de los aspectos de la infraestructura y que su lugar de trabajo está adecuado y tiene las condiciones necesarias para realizar el trabajo de formas más amenas, también se puede observar que un punto que presenta muy buena puntuación es el relacionado con la supervisión y sus superiores es decir que estas personas están cumpliendo correctamente con su labor y tratan de buena manera a los operarios que tienen a cargo.

Por el contrario, los puntos menos valorados son aquellas relacionadas con las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gusten (57% están algo satisfechos y el 3% bastante insatisfechos); la ventilación en su lugar de trabajo (48% algo satisfechos y el 29% algo insatisfecho); la temperatura de su lugar de trabajo (54% algo satisfechos y el 23% están algo insatisfechos); la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos con su trabajo (57% algo satisfechos) y finalmente su participación en las decisiones de su departamento o sesión (57% de los empleados se encuentran algo satisfechos). Con estos resultados se puede decir que los empleados sienten que sus opiniones no son tomadas muy en cuenta en relaciones sobre su departamento y su forma de hacer su trabajo es decir que a ellos les dicen cómo deben hacerlo como debe funcionar su departamento y así se debe hacer, también se puede observar que un punto en el que también tiene algunos problemas es en la ventilación y temperatura de su lugar de trabajo es decir que en esta parte de la infraestructura hay problemas ya que sienten mucho calor pero que como se vio anteriormente lo demás puntos de infraestructura se encuentran bien según los resultados de esta encuesta y para finalizar se puede observar que en general los empleados de esta empresa se encuentran a gusto realizando su trabajo ya que solo en puntos tales como ventilación y temperatura a un alto grado de personal que marco que se encuentra insatisfecho de resto dicen que están algo satisfecho lo que muestra que hay algunos puntos que no los dejan sentirse muy satisfechos pero que también no son tan graves como para sentirse insatisfechos.

En conclusión el capítulo 3 proporcionó información muy importante para el desarrollo de esta investigación, ya que sirvió para conocer los diferentes tipos de cuestionarios sobre la satisfacción laboral que se les puede aplicar a los empleados de una empresa, el CSL S20/23 que se les realizó a los 35 empleados permitió conocer si los empleados de la empresa Industria de Alimentos El Cocinerito se encontraban satisfechos o insatisfechos en su lugar de trabajo. Se pudieron

observar los resultados de la encuesta aplicada permitiendo realizar grandes análisis acerca de las diferentes variables que la componen y de ahí destacar los puntos más relevantes en el momento de analizar los aspectos que generan satisfacción o insatisfacción en una organización dependiendo del lugar donde trabaja el empleado, el área de trabajo y las relaciones con sus superiores. Este capítulo también fue de bastante importancia porque permitió aplicar los conocimientos obtenidos en el transcurso de los estudios universitarios que se ven evidenciados en los análisis y desarrollo de la investigación realizada a la organización.

CAPITULO 4: PROPUESTAS QUE CONTRIBUYAN Y BRINDEN ALTERNATIVAS QUE FORTALEZCAN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LA EMPRESA INDUSTRIA DE ALIMENTOS EL COCINERITO.

Después del análisis detallado de los resultados de la encuesta de satisfacción laboral aplicado a los empleados de la empresa Industria de Alimentos el Cocinerito, a continuación se plantean una serie de estrategias que contribuyan y brinden alternativas que fortalezcan la satisfacción laboral de esta empresa.

Un punto en el que se observa que los empleados no se sienten satisfechos es el relacionado con la toma de decisiones en el área de trabajo por tal razón se propone **mejorar el proceso de toma de decisiones**, una buena forma de lograr esto es realizar reuniones en las cuales se escuchen las opiniones de los trabajadores respecto a la toma de decisiones relacionadas con su área de trabajo, además de esto se puede invitar a los trabajadores a las reuniones donde se vayan a tocar temas referente a los planes de mejora del proceso y también se debe de tener una constante retroalimentación entre los trabajadores y los jefes.

Otro resultado que arrojó la encuesta es que los empleados no se sienten muy a gusto con la ventilación y temperatura de su lugar de trabajo, por ellos se propone **realizar mejoras en cuanto a la ventilación y temperatura de la empresa**, una buena forma de lograr esto es adecuar con ventiladores o aire acondicionado las áreas de trabajo para que así los trabajadores mientras realizan su trabajo pueden ajustar la temperatura de este y así sentirse más cómodos y posiblemente realizar su trabajo de mejor actitud.

También se observó que los empleados perciben que no se les da las oportunidades necesarias de formación y de hacer cosas que le guste y para mejorar este punto se propone **dar más oportunidades a los empleados de aumentar sus conocimientos**, para lograr esto se pueden realizar más curso y capacitaciones a los empleados que les ayude a ampliar su conocimiento tanto laboral como intelectual, y además darles a escoger entre diferentes cursos para que realicen los que más le guste y así tanto amplían su conocimiento como también se les da la capacidad de decidir realizar el que más les guste y se sientan cómodos con ello.

Por otro lado se evidenció que los empleados no se sienten muy satisfechos en cuanto a las oportunidades que les ofrece su trabajo de hacer las cosas que le guste, para este punto se plantea como propuesta realizar cuestionarios a los empleados

donde reflejen las actividades o cosas que más les guste hacer, así la empresa podrá conocer las cualidades de sus trabajadores y sus gustos, con esto podrán lograr ubicar mejor a sus empleados en los diferentes puestos de trabajo dependiendo de las habilidades de cada uno teniendo como finalidad un empleado satisfecho y eficiente en su puesto de trabajo.

Anteriormente se plantearon diferentes propuestas para fortalecer la satisfacción laboral de la empresa en cuanto a los puntos que más hay falencias dentro de la organización, pero también se propone continuar con la labor que brinda la empresa en cuanto a sus actividades ya que ha hecho que los empleados se sientan satisfechos y lograr mantener buenas estrategias para que de lo contrario no sea una desventaja para los empleados ni para la empresa sino que sea para que cada día mejoren positivamente en cuanto a las labores y las relaciones personales.

En el cuadro 1 se puede observar las posibles propuestas para llevar el control de las actividades a realizar para fortalecer la satisfacción laboral de los empleados de dicha empresa.

Cuadro 1. CUADRO DE CONTROL

Plan de propuestas para el fortalecimiento de la satisfacción laboral						
Descripción de la acción	Actividades	Tipo De Acción	Objetivo	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Responsables
Falla en la ventilación en las áreas de producción	Instalación de ventiladores o aire acondicionado	Acción de mejora	Mejoramiento de la ventilación las áreas de producción para que los empleados trabajen en un ambiente más cómodo.	Agosto 2016	Septiembre 2016	Inversionistas y director general
	Realización de trabajos de mantenimiento en las instalaciones.	Acción de mejora		Agosto 2016	Proceso constante cada mes	Director general y Director de recursos humanos
Falla en la temperatura dentro de las áreas de producción	Instalación de aire acondicionado y ventiladores	Acción de mejora	Mejorar la temperatura de las áreas de producción generando así más comodidad a los empleados.	Agosto 2016	Septiembre 2016	Inversionistas, y director general
	Implementación de una vestimenta apropiada que brinde tanto comodidad como seguridad.			Julio 2016	Octubre 2016	Director general, director comercial y directora de aseguramiento.
Deficiencia en el proceso de toma de decisiones de los trabajadores en su áreas de trabajo	Realizar reuniones donde se escuchen las opiniones de los trabajadores respecto a la toma de decisiones relacionadas con su área de trabajo.	Acciones de mejora	Mejoramiento del proceso de toma de decisiones para que los trabajadores sientan que su opinión también es tomada en cuenta.	Agosto 2016	Proceso permanente	Directora de recursos humanos y jefe de departamento
	Invitar a los trabajadores a las reuniones donde se toquen temas referentes a los planes de mejora del proceso.					
	Tener una constante retroalimentación entre trabajadores y jefes.					

Insuficiencia de las oportunidades que se le ofrecen a los empleados de realizar las cosas que le gusta.	Implementación de cuestionarios a los empleados donde reflejen las actividades que más les gusta hacer.	Acción de mejora	Conocer las habilidades de los empleados para así brindarles más alternativas de hacer lo que les gusta.	Octubre 2016	Noviembre 2016	Directora de recursos humanos.
	Motivar a los empleados con incentivos tales como bonos, premio al mejor empleado del mes entre otros por un trabajo bien realizado.		Lograr que los empleados se sientan bien realizando su trabajo y a gusto con esto y así estén mas motivados	Agosto 2016	Permanente	
Mantener las buenas relaciones entre los trabajadores de producción y supervisores.	Realizar capacitaciones o cursos sobre buena comunicación.	Acción de continuidad	Conservar las buenas relaciones entre los empleados y sus supervisores para mantener un ambiente agradable.	Julio 2016	Cada 6 meses	Directora de recursos humanos.
	Realizar dinámicas que ayuden a la integración y compañerismo entre los empleados.					

Fuente: Elaboración propia. 18 de febrero de 2016

CONCLUSIONES.

Para la elaboración de este proyecto de investigación fue necesario realizar una serie de visitas a la empresa Industria de Alimentos el Cocinerito donde se solicitó el permiso para aplicar el cuestionario de satisfacción laboral S 20/23 (CSL S20/23) a los empleados, gracias a esto se logró recopilar una serie de conclusiones donde se evidencia el estado de las percepciones del nivel de satisfacción de los empleados de la Industria de Alimentos el Cocinerito, en cuanto aspectos tales como conocer el estado en que los trabajadores perciben su lugar de trabajo y si éstos se encuentran satisfechos o insatisfechos con la infraestructura, la supervisión, su salario, las oportunidades que le ofrece su trabajo de formarse y hacer cosas que le guste entre otros aspectos de su trabajo, y también se pudo conocer cómo se encuentra organizada esta empresa. Debido a esto las principales conclusiones que se destacan en esta investigación son las siguientes:

- Se logró conocer el estado en el que se encuentra la empresa Industria de Alimentos El Cocinerito, donde se obtuvo información de la historia de ésta, cuáles son sus objetivos de calidad, la misión, visión, políticas de calidad y la estructura organizacional, datos que fueron de vital importancia para llevar a cabo el desarrollo del trabajo de grado, debido a que con estos se obtuvo una visión más clara de la organización objeto de estudio.
- Una de las principales causas de insatisfacción laboral que presentan los empleados de la Empresa Industria de Alimentos el Cocinerito es la insuficiente ventilación de sus sitios de trabajo principalmente en las áreas de producción, ya que los empleados no se encuentran cómodos por lo tanto les afecta al momento de realizar sus actividades.
- Se conoció que otra de las debilidades que presenta la empresa en cuanto al ambiente laboral es las fallas que presentan la temperatura, por lo que los empleados no se sienten bien en su lugar de trabajo y posiblemente les afecte su bienestar dentro de la empresa.

- Los empleados de esta empresa presentan una buena satisfacción laboral en cuanto a su trabajo en general, con esto se puede decir que la empresa se esmera por cumplir con todos los reglamentos que estipula la ley y que además de esto les brinda a sus empleados un sano entorno laboral.
- Se observó que los empleados se sienten satisfechos con los objetivos, metas y tasas de producción que les exige la empresa entregar, es decir que estos no sienten que la empresa los explota o se aprovecha de ellos para obtener más ganancias sino que al contrario la empresa se esmera por pedir una tasa de producción aceptable tanto para alcanzar sus metas y obtener el éxito como para que los empleados se sientan bien con ésta.
- Todas las áreas de la empresa cuentan con una buena limpieza, higiene y salubridad lo que le garantiza a los empleados sentirse seguros y cómodos en el momento de realizar sus tareas, además esto garantiza que el producto salga con una buena calidad.
- Algo que resaltó los resultados de la encuesta es la poca satisfacción que presentan los empleados de esta fábrica en cuanto a las oportunidades que les ofrece la empresa de formarse, este punto es importante ya que esto puede ser causa de desmotivación de los empleados lo que puede traer algunos problemas de actitudes de estos hacia la empresa.
- En cuanto a las relaciones interpersonales entre los empleados y sus jefes, los resultados son muy satisfactorios, ya que se evidencia que existe una buena relación entre las dos partes, permitiendo establecer una buena comunicación y un excelente ambiente laboral que beneficia tanto a la empresa como al personal de trabajo.
- Se observó que un punto fuerte que tiene la empresa es el de los supervisores, ya que la encuesta arrojó resultados muy positivos en estos puntos; que la empresa tenga supervisores que cumplen con su labor adecuadamente es muy importante, debido a que los empleados se sienten a gusto con estas personas que están vigilando su trabajo y se sienten

cómodos con su presencia lo que garantiza un trabajo realizado con la mejor actitud.

- En cuanto a la capacidad que tienen los empleados de decidir sobre los aspectos relacionados con su trabajo es muy deficiente, ya que al personal de trabajo la empresa casi no los tienen en cuenta, es decir valoran muy poco sus opiniones y sugerencias para tomar algún tipo de decisión referente a su puesto de trabajo, por lo tanto los empleados reflejan una sensación poco satisfactoria de la organización.
- La empresa Industria de Alimentos el Cocinerito cumple con sus requerimientos y leyes laborales, por lo tanto ésta es una empresa adecuadamente útil para ejercer sus labores y actividades generales, ya que se refleja que la empresa es responsable tanto para la organización como para la sociedad.
- Un punto importante que llamo la atención durante las visitas que se le hizo a la empresa es que en la puerta de entrada no hay un timbre que permita un acceso rápido, ya que no hay forma de comunicarle al personal encargado de abrir la puerta para poder entrar a la empresa.

En resumen con la elaboración de esta investigación se pudo observar que los empleados de esta empresa muestran un buen grado de satisfacción laboral y que son muy pocos los puntos en los que éstos se encuentran insatisfechos, lo que muestra que esta organización en general está haciendo las cosas bien y que debe continuar así y mejorar cada día más para así brindar un muy buen ambiente laboral a sus trabajadores, lo que les garantizará que estos trabajen de buena forma y por ende que se cumplan todas las metas y objetivos de la empresa y esta sea cada día más exitosa.

RECOMENDACIONES.

Con base a las conclusiones que se obtuvieron en esta investigación se pudo observar que la organización en cuanto a la satisfacción laboral de sus empleados tiene tanto debilidades como fortalezas dentro de las áreas que la componen, es por esto que a continuación se establece una serie de recomendaciones que ayuden a mantener o fortalecer las percepciones del nivel de satisfacción laboral de los empleados, entre ellas se destacan las siguientes:

- Realizar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para así tener información actualizada de los aspectos positivos y negativos que sus empleados tienen respecto a su trabajo y así poder establecer las medidas necesarias para mantener un ambiente laboral.
- Mejorar los aspectos de ventilación dentro de las áreas de producción, ya que este es uno de los puntos donde los empleados muestran más inconformidad y está afectando la comodidad de éstos a la hora de realizar su trabajo.
- Tomar en cuenta las propuestas dadas en este trabajo o buscar nuevas alternativas para mejorar la temperatura de los lugares de trabajo especialmente en las áreas de producción y empaque, ya que se refleja que los trabajadores no se sienten a gusto con ésta y está afectando el ambiente laboral de estos.
- Mantener el buen entorno laboral tanto en las condiciones físicas como en las relaciones personales dentro de la empresa, para que así los trabajadores continúen sintiéndose cómodos en las horas que permanecen en la empresa y les siga agradando realizar su trabajo.
- Seguir estableciendo los objetivos y metas alcanzables para los trabajadores, y además de esto le garantice a la empresa cumplir con todos los pedidos de

los clientes, de manera que tanto los empleados como la empresa puedan cumplir con su labor de manera satisfactoria.

- Mantener y mejorar cada día la higiene, limpieza y seguridad de todas las instalaciones de la empresa, para así generar un ambiente limpio y seguro, para ello se recomienda realizar capacitaciones a todos los empleados de la empresa donde se les instruya la importancia y que es lo que deben hacer para tener un ambiente limpio y seguro, y así trabajar en un ambiente sano y evitar accidentes laborales.
- Fortalecer la calidad profesional y de asistencia mediante la capacitación y actualización permanente, que sirve a su vez de estímulos para los trabajadores.
- Conservar y Mejorar a través de talleres la calidad de las relaciones interpersonales entre cada empleado y sus superiores, así como la confianza, el respeto y la consideración.
- Continuar ejerciendo una buena relación entre los empleados y sus supervisores, teniendo una buena comunicación, respeto y compañerismo que permita una buena interacción de manera agradable y satisfactoria dentro de la organización.
- Establecer y aplicar estrategias para mejorar la retroalimentación y además de esto invitar a los empleados a participar en las reuniones donde se vaya tocar tema del plan de mejoras de producción, para que así los trabajadores sientan que sus opiniones son tomadas en cuenta.
- Debido a la falla que se observó en la entrada de esta organización, se recomienda poner un timbre que comunique con la persona encargada de la puerta para que los visitantes o proveedores no tengan que esperar mucho tiempo afuera del establecimiento mientras se dan cuenta de su llegada, con este timbre se tendrá un fácil acceso a la empresa.

Gracias a la elaboración de este proyecto de investigación se obtuvo los resultados de cuáles son las percepciones del nivel de satisfacción laboral de los empleados de dicha empresa, que de una u otra manera pueden afectar tanto positiva como negativamente a la organización, por ende en este trabajo va descrito como se encuentra la empresa a nivel de satisfacción laboral en este momento, pero se recomienda seguir realizando investigaciones donde se realicen preguntas tales como: ¿Cómo es el clima laboral dentro de la empresa?; ¿Cómo puede afectar la satisfacción laboral en la rotación del personal? Y ¿Cómo afecta la motivación o desmotivación a la organización?

BIBLIOGRAFÍA.

- ✓ AGUIRRE, luz Mery. Administradora del cocinerito. Santander de Quilichao. 14 de octubre del 2015.
- ✓ BERNAL TORRES, Cesar Augusto. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION. Segunda Edición. Editorial PARSON Educación. México, 2006. Página. 56, 113 y 175.
- ✓ CARRILLO GARCIA, Cesar; RIOS RISQUEZ, Maria Isabel; CASTAÑO MOLINA, Maria de los Ángeles; NICOLAS VIGUERAS, Maria Dolores, ARNAU SANCHEZ, José y MARTINEZ ROCHE, M.E. Estudio exploratorio de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería generalistas y especialistas (matrona). Página 18-39.
- ✓ CHELLADURAI, Packianathan. Human Resource Management in Sport and Recreation. Segunda edición página 278.
- ✓ CHIANG, Margarita; MARTÍN, M.^a José y NÚÑEZ, Antonio. RELACIONES ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL. Universidad Pontifica Comillas. Madrid. Páginas. 16. 175. 181 al 184.
- ✓ F. STONER, James A; FREEMAN, R Eduar y GILBERT JR, Daniel R. Administración sexta edición. Página 488.
- ✓ FERNANDEZ GARCIA, Ricardo. La dimensión económica del desarrollo sostenible. ISBN. Edición en papel. Página 140.
- ✓ GARCIA SANCHEZ, María Dolores. Marketing multinivel. Página 84-85.

- ✓ GARRIDO LUQUE, Alicia. Sociopsicología del trabajo. Primera edición en lengua castellana. Marzo 2006. . Editorial UOC. Páginas. 121, 123.
- ✓ HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNANDEZ COLLADO, Carlos y BAPTISTA LUCIO, Pilar. Metodología de la investigación quinta edición. Página 4-17.
- ✓ LOPEZ GALARZA, Alexandra. Jefe de calidad de la empresa industria de alimentos el cocinerito 20 de noviembre del 2015.
- ✓ LORENTE, Aquilino Polaino; CABANYES TRUFFINO, Javier y DEL POO ARMENTINA, Araseli. Fundamento de psicología de la personalidad. Página 134-135.
- ✓ MARTINEZ GUILLÈN, María del Carmen. La gestión empresarial, equilibrando objetivos y valores. Página 46.
- ✓ MALHOTRA, Naresh K. Investigación de mercados un enfoque aplicado cuarta edición. Página. 86, 87.
- ✓ MASLOW, Abraham. Motivación y personalidad. Edición Dia de Santos, S.A 1991 página 41.
- ✓ MONTES ALONSO, M Jesus y GONZALES RODRIGUEZ, Pablo. Selección de personal. La búsqueda del candidato adecuado. Página 4.
- ✓ NIETO, Daniel Anaya y LOPEZ, Martin. Satisfacción laboral del profesorado de educación secundaria. Año junio 2015.
- ✓ PALOMO Vadillo, María Teresa. Liderazgo y Motivación de Equipos de Trabajo. 6a Edición. Páginas. 91-95.

- ✓ PANIAGUA, Carlos German. Principales Escuelas Del Pensamiento Administrativo. Editorial EUNED. Madrid 2007. Páginas. 66-73, 148.
- ✓ PORRE GELABERT, Miguel. Recursos humanos dirigir y gestionar personas en la organización. Tercera edición. Página 96-97
- ✓ RIVERA CAMINO, Jaime y LOPEZ RUA, Mencía de Garcillán. Dirección de marketing fundamentos aplicaciones.
- ✓ ROBBINS, Stephen. P. Fundamentos del comportamiento organizacional quinta edición página. 35,36,44.
- ✓ ROBBINS, Stephen. Y COULTER, Mary. Administración. Prentice Hall Hispanoamericana, México 1996. Pagina. 181.
- ✓ SANCHEZ-ALCARAZ MARTÍNEZ. Análisis de la satisfacción laboral de técnicos deportivos de pádel y natación. Julio 2014.
- ✓ TORO JARAMILLO, Iván Darío. Y PARRA RAMÍREZ, Rubén Darío. Método y Conocimiento: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. Fondo Editorial Universidad EAFIT. Página. 158.
- ✓ W GRIFFIN, Ricky. Administración décima edición. Página 514.
- ✓ ZELAYA LUCKE, Julio. Clasificación de puesto. Editorial universidad estatal a distancia San José, Costa Rica, 206 página 8.

REFERENCIAS EN LINEA.

- ✓ Cuestionarios de satisfacción laboral, EUROEMPLEO. <http://www.coexphal.es/pdf/euroempleo/Anexo%20VII%20Cuestionario%20sobre%20satisfacci%c3%B3n%20laboral-3.pdf>. Citado 28 de octubre 2015.
- ✓ Datos generales sobre la República de Colombia, Población. <http://www.Colombia-sa.com/datos/datos.html>. Citado 2 de octubre del 2015.
- ✓ El cocinerito: ¡si pone sabor!. www.elcocinerito.com/e_quienes.html. Citado 14 de octubre del 2015.
- ✓ GARCIA VIAMONTES, Diosveni. Satisfacción Laboral. Una Aproximación Teórica. Contribuciones a las Ciencias Sociales. www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm. Julio 2010.
- ✓ Gestión de los recursos humanos. <http://www.inpahu.edu.co/biblioteca/imagenes/libros/gestion1.pdf>. Página 29. Citado 3 de octubre del 2015.
- ✓ MELIÁ, J.L y PEIRÓ, J.M. La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el cuestionario de satisfacción laboral s20/23. www.uv.es/meliajl/research/Art_Satisf/artS20_23.pdf. Por Melia JL.
- ✓ Oficina De Información Diplomática Ficha País. Colombia República de Colombia. http://www.exteriores.gob.es/documents/fichaspais/Colombia_FICHA%20PAIS.pdf. Citado 2 de octubre del 2015.

- ✓ Secretaria de educación y cultura de cauca. PLAN DE DESARROLLO DEPARTAMENTAL 2012-2015. <http://www.sedcauca.gov.co/planeacion-2>. Citado 2 de octubre 2009.
- ✓ Sitio oficial de Santander de Quilichao en Cauca, Colombia. SantanderdeQuilichao/Cauca.gov.co/informacio_general.shtml Citado 2 de octubre del 2015.
- ✓ Superficie (kilómetros cuadrados). Banco mundial. <http://datos.bancomundia.org/indicador/AG.SRF.TOTL.K2>. Citado 2 de octubre del 2015.
- ✓ Toda Colombia. DEPARTAMENTO DEL CAUCA. www.todacolombia.com/departamento/cauca.html. Citado 2 de octubre del 2015.

ANEXOS

a. Anexo 1. Modelos De La Encuesta de satisfacción laboral S 20/23.

Esta encuesta será utilizada para un proyecto de investigación de estudiantes de administración de empresas de la universidad de valle, por tal razón será utilizada solo con fines académicos y sus respuestas individuales serán privadas.

Cuestionario de satisfacción labora S20/23 (encuesta).

Invariablemente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

Insatisfecho			indiferente	satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	6 ☐	7 ☐

Escoja siempre una de las siete alternativas y márquelas con una equis (X)

1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐	indiferente 4 ☐	satisfecho Algo Bastante Muy 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐	
2	Si la respuesta anterior fue negativa explique porque no se encuentra satisfecho con su trabajo.				
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar cosas en que usted destaca.	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐	indiferente 4 ☐	satisfecho Algo Bastante Muy 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐	
4	Las oportunidades que le ofrece su	Insatisfecho Muy Bastante Algo	indiferente	satisfecho Algo Bastante Muy	

	trabajo de hacer las cosas que le gustan.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐
5	El salario que usted recibe.	Insatisfecho indiferente satisfecho Muy Bastante Algo Algo Bastante Muy 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐
6	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe realizar.	Insatisfecho indiferente satisfecho Muy Bastante Algo Algo Bastante Muy 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐
7	Si la respuesta anterior es negativa diga porque.	
8	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	Insatisfecho indiferente satisfecho Muy Bastante Algo Algo Bastante Muy 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐
9	El entorno físico y espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	Insatisfecho indiferente satisfecho Muy Bastante Algo Algo Bastante Muy 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐
10	La iluminación de su lugar de trabajo.	Insatisfecho indiferente satisfecho Muy Bastante Algo Algo Bastante Muy 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐
11	La ventilación de su lugar de trabajo.	Insatisfecho indiferente satisfecho Muy Bastante Algo Algo Bastante Muy 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐
12	La temperatura de su lugar de trabajo.	Insatisfecho indiferente satisfecho Muy Bastante Algo Algo Bastante Muy 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐
13	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.	Insatisfecho indiferente satisfecho Muy Bastante Algo Algo Bastante Muy 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐
14	Las oportunidades de promoción que tiene.	Insatisfecho indiferente satisfecho Muy Bastante Algo Algo Bastante Muy 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐
15	Las relaciones personales con sus superiores.	Insatisfecho indiferente satisfecho Muy Bastante Algo Algo Bastante Muy 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐

16	Si la respuesta anterior es negativa explique porque.							
17	La supervisión que ejercen sobre usted.	Insatisfecho indiferente satisfecho Muy Bastante Algo Algo Bastante Muy 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐						
18	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	Insatisfecho indiferente satisfecho Muy Bastante Algo Algo Bastante Muy 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐						
19	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	Insatisfecho indiferente satisfecho Muy Bastante Algo Algo Bastante Muy 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐						
20	Si la respuesta anterior es negativa explique porque se siente así							
21	La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa.	Insatisfecho indiferente satisfecho Muy Bastante Algo Algo Bastante Muy 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐						
22	Si la respuesta anterior es negativa explique porque.							
23	El apoyo que recibe de sus supervisores.	Insatisfecho indiferente satisfecho Muy Bastante Algo Algo Bastante Muy 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐						
24	Si la respuesta anterior es negativa explique cómo le gustaría que lo apoyara su supervisor.							
25	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos de su trabajo.	Insatisfecho indiferente satisfecho Muy Bastante Algo Algo Bastante Muy 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐						
26	Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	Insatisfecho indiferente satisfecho Muy Bastante Algo Algo Bastante Muy 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐						

27	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	Insatisfecho			indiferente	satisfecho		
		Muy 1 ☐	Bastante 2 ☐	Algo 3 ☐	4 ☐	Algo 5 ☐	Bastante 6 ☐	Muy 7 ☐

DATOS DESCRIPTIVOS.

- a.Cuál es su ocupación. (describa y detalle por favor su rama profesional o especialidad, escriba solo aquellas ocupaciones que desempeña en su actual puesto de trabajo, en caso de que sean varias la que ocupe más tiempo).

_____.

- b. Sexo. ☐ hombre. ☐ mujer.

- c. Edad. (escriba su edad en años). _____.

- d. Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar.

- ☐ Ninguno.
☐ Básica primaria
☐ Bachillerato
☐ Estudios universitarios.

Muchas gracias por su colaboración.

b. Anexo 2. Tabulación De La Encuesta de satisfacción laboral S 20/23.

ENCUESTA DE SATISFACION LABORAL S 20/23			
NUMERO	PREGUNTA	RESPUESTA	CANTIDAD
1	La satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo.	1. muy insatisfecho	
		2. bastante insatisfecho	0
		3. algo insatisfecho	2
		4. indiferente	0
		5. algo satisfecho	4
		6. bastante satisfecho	13
		7. muy satisfecho	16
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar cosas en que usted destaca	1. muy insatisfecho	0
		2. bastante insatisfecho	1
		3. algo insatisfecho	1
		4. indiferente	1
		5. algo satisfecho	10
		6. bastante satisfecho	20
		7. muy satisfecho	2
4	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	1. muy insatisfecho	0
		2. bastante insatisfecho	1
		3. algo insatisfecho	0
		4. indiferente	1
		5. algo satisfecho	20
		6. bastante satisfecho	8
		7. muy satisfecho	5
5	El salario que usted recibe	1. muy insatisfecho	0
		2. bastante insatisfecho	0
		3. algo insatisfecho	5
		4. indiferente	1
		5. algo satisfecho	17
		6. bastante satisfecho	10
		7. muy satisfecho	2
6	Los objetivos, metas y tasas de producción que deben realizar.	1. muy insatisfecho	0
		2. bastante insatisfecho	1
		3. algo insatisfecho	0
		4. indiferente	4
		5. algo satisfecho	5
		6. bastante satisfecho	16
		7. muy satisfecho	9

8	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	1. muy insatisfecho	0
		2. bastante insatisfecho	0
		3. algo insatisfecho	0
		4. indiferente	0
		5. algo satisfecho	2
		6. bastante satisfecho	23
		7. muy satisfecho	10
9	El entorno físico y espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	1. muy insatisfecho	0
		2. bastante insatisfecho	0
		3. algo insatisfecho	1
		4. indiferente	1
		5. algo satisfecho	9
		6. bastante satisfecho	13
		7. muy satisfecho	11
10	La iluminación de su lugar de trabajo.	1. muy insatisfecho	0
		2. bastante insatisfecho	0
		3. algo insatisfecho	1
		4. indiferente	0
		5. algo satisfecho	7
		6. bastante satisfecho	17
		7. muy satisfecho	10
11	La ventilación de su lugar de trabajo.	1. muy insatisfecho	0
		2. bastante insatisfecho	0
		3. algo insatisfecho	10
		4. indiferente	0
		5. algo satisfecho	17
		6. bastante satisfecho	7
		7. muy satisfecho	1
12	La temperatura de su lugar de trabajo	1. muy insatisfecho	0
		2. bastante insatisfecho	0
		3. algo insatisfecho	8
		4. indiferente	0
		5. algo satisfecho	19
		6. bastante satisfecho	6
		7. muy satisfecho	2

13	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.	1. muy insatisfecho	0
		2. bastante insatisfecho	1
		3. algo insatisfecho	2
		4. indiferente	2
		5. algo satisfecho	20
		6. bastante satisfecho	6
		7. muy satisfecho	4
14	Las oportunidades de promoción que tiene	1. muy insatisfecho	0
		2. bastante insatisfecho	0
		3. algo insatisfecho	2
		4. indiferente	3
		5. algo satisfecho	14
		6. bastante satisfecho	11
		7. muy satisfecho	5
15	Las relaciones personales con sus superiores.	1. muy insatisfecho	0
		2. bastante insatisfecho	0
		3. algo insatisfecho	0
		4. indiferente	0
		5. algo satisfecho	2
		6. bastante satisfecho	19
		7. muy satisfecho	14
17	La supervisión que ejercen sobre usted.	1. muy insatisfecho	0
		2. bastante insatisfecho	0
		3. algo insatisfecho	0
		4. indiferente	1
		5. algo satisfecho	12
		6. bastante satisfecho	14
		7. muy satisfecho	8
18	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	1. muy insatisfecho	0
		2. bastante insatisfecho	0
		3. algo insatisfecho	0
		4. indiferente	1
		5. algo satisfecho	10
		6. bastante satisfecho	15
		7. muy satisfecho	9

19	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	1. muy insatisfecho	0
		2. bastante insatisfecho	0
		3. algo insatisfecho	0
		4. indiferente	1
		5. algo satisfecho	13
		6. bastante satisfecho	11
		7. muy satisfecho	10
21	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa	1. muy insatisfecho	0
		2. bastante insatisfecho	0
		3. algo insatisfecho	2
		4. indiferente	0
		5. algo satisfecho	5
		6. bastante satisfecho	21
		7. muy satisfecho	7
23	El apoyo que recibe de sus supervisores.	1. muy insatisfecho	0
		2. bastante insatisfecho	0
		3. algo insatisfecho	1
		4. indiferente	0
		5. algo satisfecho	11
		6. bastante satisfecho	15
		7. muy satisfecho	8
25	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos de su trabajo.	1. muy insatisfecho	0
		2. bastante insatisfecho	0
		3. algo insatisfecho	0
		4. indiferente	2
		5. algo satisfecho	20
		6. bastante satisfecho	11
		7. muy satisfecho	2
26	Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	1. muy insatisfecho	0
		2. bastante insatisfecho	0
		3. algo insatisfecho	0
		4. indiferente	2
		5. algo satisfecho	20
		6. bastante satisfecho	11
		7. muy satisfecho	2

27	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	1. muy insatisfecho	0
		2. bastante insatisfecho	0
		3. algo insatisfecho	0
		4. indiferente	0
		5. algo satisfecho	7
		6. bastante satisfecho	11
		7. muy satisfecho	17
D	Señale aquellos estudio de mayor nivel que usted llevo a completar.	ninguno	0
		básica primaria	5
		Bachillerato	23
		estudios universitarios	7