

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**



**“RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCION LABORAL Y EL NIVEL  
DE PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA  
CHIMU AGROPECUARIA S.A DEL DISTRITO DE TRUJILLO-2014”**

**TESIS**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORES**

**Br. ALVA ZAPATA JOSE LUIS  
Br. JUAREZ MORALES JUNIOR ALEXANDER**

**ASESORA:**

**Dra. HERBIAS FIGUEROA MARGOT**

**TRUJILLO-PERÚ  
2014**

## **PRESENTACIÓN**

### **SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:**

De conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, tenemos a bien someter a vuestro ilustrado criterio y justa consideración, el presente trabajo titulado:

**“RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL Y EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CHIMU AGROPECUARIA S.A DEL DISTRITO DE TRUJILLO-2014”** con la finalidad de obtener el Título profesional de Licenciado en Administración.

El desarrollo de este trabajo es el resultado de la aplicación de los conocimientos adquiridos durante nuestra formación profesional, de la consulta de fuentes bibliográficas y del análisis teórico – práctico del tema propuesto.

Atentamente,

**Los Autores.**

## **DEDICATORIA**

*Dedico esta tesis a mis padres que siempre me brindaron su apoyo incondicional no solo en la carrera universitaria si no durante toda la vida, cuidándonos día a día haciendo sacrificios para que mis hermanos y yo estemos bien la base de lo que somos es gracias a todo lo que ellos han hecho por nosotros.*

*A Dios por su amor y bondad; y por darme salud, bienestar y perseverancia en el logro de mis metas.*

*A todas las personas que creyeron en mí, gracias por sus consejos, es inevitable no sentirse orgulloso de tremenda hazaña y alentarme en el logro de mis objetivos.*

**JUNIOR ALEXANDER JUAREZ MORALES**

## **DEDICATORIA**

*A Dios, por permitir llegar a este momento tan especial de mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.*

*A mi esposa Karol por su apoyo incondicional en momentos difíciles, a mi hija Kriss por ser la luz del camino para llegar a cada uno de mis triunfos.*

*A mis padres y a mi hermana por su apoyo incondicional durante toda mi carrera universitaria.*

**JOSE LUIS ALVA ZAPATA**

## **AGRADECIMIENTOS**

*Para poder realizar esta tesis fue necesario el apoyo de muchas personas a las cuales queremos agradecer, en primer lugar a Dios, a nuestros padres:*

**JUAREZ VALLADAREZ FRANCISCO**  
**MORALEZ MARTINEZ MARIA ISABEL**

**ROSA AMELIA ZAPATA DE ALVA**  
**SANTOS ALEJANDRO ALVA AGUILAR**

*Quienes han sido un apoyo moral y económico para lograr este fin. Muchas gracias.*

*A nuestro asesora **Dra. MARGOT HERBIAS FIGUEROA** por su infinita paciencia y ayuda en este trabajo, por sus conocimientos y consejos, por confiar en nosotros, pero sobre todo por su amistad.*

*A todos nuestros profesores por sus enseñanzas y por haber sembrado en nosotros la semilla de la investigación.*

**JOSE LUIS ALVA ZAPATA**  
**JUNIOR ALEXANDER JUAREZ MORALES**

## RESUMEN

La presente investigación, tiene como propósito establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo.

Como hipótesis se consideró: La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo es directa.

Se utilizó el diseño de investigación descriptivo , el tamaño de la muestra correspondió a la población muestral conformado por 80 colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo.

Las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral que es el resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que se traduce en la eficiencia relacionada con el buen desempeño de los colaboradores.

Entre los resultados más relevantes se considera que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad traducida en el desempeño laboral que es regular.

Se identificó que los colaboradores de la empresa laboran los días feriados siendo compensado con un día de descanso la cual genera una desmotivación ya que el colaborador prefiere que se le pague. Asimismo corresponde a gerencia, analizar y evaluar continuamente.

Se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y se propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción de los colaboradores.

Palabras claves: Satisfacción laboral, Productividad, Desempeño y Clima laboral

## **ABSTRACT**

This research aims to establish the relationship between the level of job satisfaction and productivity level of employees of Chimu company Agropecuaria SA Trujillo district.

As hypotheses are considered: the relationship between the level of job satisfaction and the level of productivity of the employees of the company Agropecuaria SA Chimu Trujillo District is straightforward.

Descriptive research design was used, the sample size corresponded to the sample population comprised of 80 employees of the company Agropecuaria SA Chimu district of Trujillo.

The study variables were, job satisfaction is the result of both internal and external factors and productivity is a relationship between efficiency and effectiveness.

There is a direct relationship between the level of job satisfaction and productivity level which implies that worker satisfaction is at a medium level and productivity is regular.

It was found that the company's employees working holidays being compensated with a day off which creates a disincentive for the employee prefers to be page. It also corresponds to management, analyze and evaluate continuously.

It is recommended that measures of job satisfaction updated periodically to keep it and assertive communication is proposed as a strategy to improve employee satisfaction information.

**Keywords:** Job Satisfaction, Productivity, Performance and Organizational Climate

## ÍNDICE

PRESENTACIÓN .....	I
DEDICATORIA I.....	II
DEDICATORIA II.....	III
AGRADECIMIENTOS .....	IV
RESUMEN .....	V
ABSTRACT .....	VI
ÍNDICE .....	VII
LISTA DE TABLAS.....	X

## CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.1.1 Realidad Problemática .....	1
1.1.2 Enunciado del problema .....	3
1.1.3 Antecedentes.....	3
1.1.4 Justificación .....	5
1.2 HIPÓTESIS .....	5
1.3 OBJETIVOS.....	6
1.3.1 Objetivo General.....	6
1.3.2 Objetivos Específicos.....	6
1.4 MARCO TEÓRICO .....	6
1.4.1 El marco del trabajador en el Perú .....	6
1.4.2 Satisfacción laboral.....	10
1.4.3 Factores que influyen en la satisfacción laboral .....	11
1.4.4 Teorías vinculadas a la satisfacción laboral.....	11
1.4.4.1 Teoría bifactorial de Herzberg .....	11
1.4.4.2 Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow.....	12
1.4.4.3 Teoría de las necesidades de David McClelland.....	16
1.4.4.4 Teoría de la equidad J Stacy Adams.....	16
1.4.5 La productividad .....	17

1.4.5.1 Beneficios de la productividad .....	17
1.4.5.2 Medición de la productividad .....	18
1.4.5.3 Indicadores de la productividad .....	18
1.4.5.4 Factores que influyen en la productividad .....	20
1.4.5.5 Características del trabajo .....	21
1.4.5.6 Satisfacción con el trabajo en si – reto del trabajo .....	21
1.4.5.7 Relación entre satisfacción laboral y productividad .....	23
1.5 Marco Conceptual .....	24
1.5.1 Cima Laboral .....	24
1.5.2 Dedicación al trabajo .....	25
1.5.3 Estado de Ánimo en el trabajo .....	25
1.5.4 Recompensas justas.....	26
1.5.5 Satisfacción con el salario .....	26
1.5.6 Compensaciones .....	27

## **CAPÍTULO II**

2. MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS .....	29
2.1 Material .....	29
2.1.1 Población muestral .....	29
2.1.2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	29
2.2. Procedimientos .....	29
2.2.1 Método.....	29
2.2.2. Diseño de contrastación .....	30
2.2.3 Análisis de las variables.....	30
2.2.4 Procesamiento y análisis de datos.....	31
2.2.4 Operacionalización de las variables.....	31

## **CAPÍTULO III**

3.1 Generalidades de la Empresa .....	34
3.2 Organigrama Estructural .....	35
3.3 Descripción del Producto .....	36
3.4 Flujo de Procesamiento .....	36
A. Etapa de Matanza .....	36
B. Etapa de evisceración .....	40
C. Etapa de clasificado .....	43
D. Área de almacén y despacho .....	46

## **CAPÍTULO IV**

4. Presentación y Discusión de Resultados .....	48
4.1 Discusión de Resultados.....	69
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	74
4.2 Conclusiones.....	75
4.3 Recomendaciones .....	76
5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	77
6. ANEXOS .....	80

## LISTA DE TABLAS

- Tabla N° 1  
Nivel de satisfacción por el puesto según los colaboradores de Chimú Agropecuaria S.A. .... 50
- Tabla N° 2  
Nivel de satisfacción de los colaboradores con el trabajo que desempeñan..... 50
- Tabla N° 3  
Nivel de reconocimiento por la labor realizada ..... 51
- Tabla N° 4  
Satisfacción de los colaboradores con los ascensos y promociones..... 52
- Tabla N° 5  
Nivel de satisfacción entre los jefes y colaboradores ..... 53
- Tabla N° 6  
Nivel de autosatisfacción por el buen uso de las competencias y habilidades de los colaboradores ..... 53
- Tabla N° 7  
Satisfacción de los colaboradores por los beneficios ofrecidos por la empresa..... 54
- Tabla N° 8  
Nivel de satisfacción de los colaboradores por las capacitaciones que brinda la empresa para asumir nuevas responsabilidades..... 55
- Tabla N° 9  
Nivel de satisfacción de los trabajadores por la remuneración en relación a las responsabilidades que recibe ..... 56
- Tabla N° 10  
Satisfacción de los colaboradores por laborar en la empresa Chimú Agropecuaria ..... 57
- Tabla N° 11  
Nivel de comprensión de las tareas en relación a los objetivos..... 58

- Tabla N° 12  
Nivel de adaptación a los cambios de la empresa..... 58
- Tabla N° 13  
Nivel de adecuación de los colaboradores en el trabajo ..... 59
- Tabla N° 14  
Nivel de productividad en el área de trabajo..... 60
- Tabla N° 15  
Nivel de obtención de resultados..... 61
- Tabla N° 16  
Nivel de calidad de trabajo ..... 62
- Tabla N° 17  
Nivel de capacitación para el desempeño del trabajo ..... 62
- Tabla N° 18  
Nivel de productividad de los recursos de la empresa ..... 63
- Tabla N° 19  
Nivel de respeto hacia al colaborador ..... 64
- Tabla N° 20  
Nivel de orientación del colaborador para participar en la  
detención de errores en la empresa ..... 65
- Tabla N° 21  
Consolidado de nivel de productividad ..... 66
- Tabla N° 22  
Consolidado de nivel de satisfacción laboral..... 67
- Tabla N° 23  
Producción de Chimú S.A..... 68

# **CAPÍTULO I**

# **INTRODUCCIÓN**

# INTRODUCCIÓN

## 1.1 Formulación del Problema

### 1.1.1 Realidad Problemática

Hoy en día las empresas ofrecen sus productos a los clientes pero no se preocupan por los problemas que aquejan a sus colaboradores en el entorno de la empresa, ya que ellos necesitan potenciar sus habilidades, y de esta manera poder sentirse satisfechos con lo que realizan dentro de la empresa.

En la actualidad existe gran consenso respecto a que la satisfacción laboral es una variable fundamental dentro de la productividad.

El activo más importante de la organización son los colaboradores y es necesario generar satisfacción en los mismos tanto de carácter económico como en sus condiciones de trabajo, lo cual tiene implicancia en la productividad y rentabilidad de la empresa.

El sector agropecuario en el distrito de Trujillo está conformado por empresas importantes tales como: Agropecuaria Santa Lucia S.R.L Representaciones Agromaster S.A.C, Agropecuaria Chavín S.A, El Rocio S.A, Cada una de ellas busca reducir costo y ser más productivos para lograr competitividad dentro del mercado.

En la actualidad vivimos en un mundo globalizado, en el cual las empresas buscan personal capacitado que tengan buenos conocimientos, dispuestos al cambio; cuando las actitudes son negativas, contribuyen a dificultades futuras de la empresa, en la cual esas actitudes conllevan a huelgas, desaceleración del trabajo, ausentismo, quejas, rendimiento bajo, deficiente servicio a los usuarios, entre otros.

La Empresa Agropecuaria Chimú S.A. tiene su oficina principal en el distrito de Trujillo, La Libertad, y sucursales en, Chimbote, Huaraz, Cajamarca, Chiclayo Jaén, Piura, Tumbes. Es una organización dedicada a la producción y comercialización de productos avícolas tales como:

- Pollo(entero y menudencia)
- Cortes(pechuga, pierna con encuentro, piernitas)
- Filetes(pechuga, pierna, lomito)
- Empanizados (milanesa, suprema, alitas)
- Macerado(pollo macerado)
- Congelados
- Menudencia(corazón, mollejas)

Entre sus áreas figuran: el área de producción de huevos fértiles, planta de incubación, planta de alimento balanceado, granjas reproductoras, granja de pollo engorde, centro de beneficio de aves, cadena de distribución (tiendas, centros de acopio).

Los colaboradores muestran casos de insatisfacción laboral ya que por motivos de la alta rotatividad de los productos de la empresa Chimú Agropecuaria S.A con llevan a que realicen turnos fuera de su horario de trabajo lo cual los colaboradores se vean afectados en el aumento de su carga de trabajo con la cual no son muy bien remuneradas.

Si bien es cierto que el trabajo realizado de los colaboradores es un desgaste físico que tiene como efecto una jornada laboral intensa la cual el rendimiento del colaborador tenga un declive en la productividad.

Si es bien es cierto las jornadas intensas pueden convertirse en algo monótono y repetitivo a tal grado que los colaboradores se afecten emocionalmente y estos no cumplan con la metas establecidas

### 1.1.2 Enunciado del Problema

¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria del distrito de Trujillo-2014?

### 1.1.3 Antecedentes

De Navarro (2012) en su tesis **“Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango – Guatemala)** Presentada para obtener el título de Psicología industrial/Organizacional de la Universidad Rafael Landívar llego a las siguientes conclusiones:

Se concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo, las condiciones generales y la antigüedad dentro de la delegación de recursos humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos.

Según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos los empleados de la delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el organismo judicial les brinda el material ya la infraestructura adecuada para llevar acabo sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del estado.

De Gómez & Pasache & Odonnell (2011) en su tesis **“Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: Un caso en estudio Lima”**

Presentada para obtener el Grado de Magister en Administración Estrategias de empresas de la Universidad Católica del Perú llego a las siguientes conclusiones:

En el área comercial del banco líder de estudio, los promedios de la satisfacción laboral de las variables demográficas puesto laboral y edad de

los empleados tienen diferencias significativas. En relación al puesto laboral, existen diferencias considerables en el nivel de satisfacción laboral de los puestos administrativos (gerente y funcionario) y los puestos operativos (promotor de servicio y asesor existe una diferencia significativa si los puesto laborales son vistos desde sub-grupos de sexo y factores.

Siempre los gerentes tienen mayores niveles de satisfacción laboral, seguido por los funcionarios y por debajo de ellos los promotores de ventas y asesores de ventas y servicio.

De Guevara (2010) en su tesis **“Evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores(as) de una empresa Petrolera Maturín, Monagas”** Presentada para obtener el título de Especialista en salud Ocupacional de la Universidad de Venezuela llego a las siguientes conclusiones:

La empresa tiene una población importante de adultos jóvenes, con experiencia laboral, evidenciando que este medio de producción cuenta con talento humano joven experimentado, quienes tienen todavía varios años de carrera profesional por cumplir. Por ende, la empresa debería proveer las mejores condiciones para obtener el mayor nivel de satisfacción, a fin de reducir las posibilidades de ausentismo y migración hacia otras empresas.

El índice global de satisfacción laboral evidencio que existen diferencias significativas entre la apreciación de los grupos de control y experimental sobre el asunto estudiado, lo cual justifica la implementación de medidas correctivas en la organización del trabajo y la mejora de los programa de calidad de vida existentes a través de la gestión de la gerencia de recursos humanos, con el fin de propiciar el aumento de bienestar psíquico social del trabajador, lo cual contribuirá positivamente en la productividad general.

## **1.1.4 Justificación**

### **1.1.4.1. Justificación Teórica**

El presente trabajo de investigación toma como referencia la teoría bifactorial propuesta por Henry Herzberg relacionando los factores intrínsecos y extrínsecos que influyen en la satisfacción laboral y se analizó su repercusión en la productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A.

### **1.1.4.2. Justificación práctica:**

Teniendo en consideración los resultados obtenidos vinculados con el nivel de satisfacción laboral y productividad de los colaboradores de la empresa chimú agropecuaria se diseñó estrategias orientadas a mejorar la motivación en el trabajo, sentido de pertenencia, beneficios laborales para lograr una mayor satisfacción de los colaboradores y elevar los niveles de productividad.

### **1.1.4.3. Justificación social:**

La presente investigación se orienta a determinar los factores más relevantes de satisfacción laboral, que contribuirán a un mejor desarrollo personal y profesional, que repercutirá en mayores beneficios laborales.

Considerando que los colaboradores, constituyen el activo más importante de la empresa.

## **1.2 Hipótesis**

La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo es directa.

## **1.3 Objetivos:**

### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo.

### **1.3.2 Objetivos Específicos:**

- a) Evaluar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A Trujillo
- b) Determinar el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A Trujillo.
- c) Proponer estrategias para mejorar la satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A Trujillo

## **1.4 Marco Teórico**

### **1.4.1 EL MARCO DEL TRABAJADOR EN EL PERÚ**

En la Constitución Política del Perú promulgada el 29 de diciembre de 1993 se menciona, en el TÍTULO I - DE LA PERSONA Y DE LA SOCIEDAD Capítulo II De los Derechos Sociales y Económicos Artículo 23° El Estado y el Trabajo "...El Estado promueve condiciones para el progreso social y económico, en especial mediante políticas de fomento del empleo productivo y de educación para el trabajo...", en el Artículo 24° "...El pago de la remuneración y de los beneficios sociales del trabajador tiene prioridad sobre cualquiera otra obligación del empleador..." y en el Artículo 25° "...La jornada ordinaria de trabajo es de ocho horas diarias o cuarenta y ocho horas semanales, como máximo. Los trabajadores tienen derecho a descanso semanal y anual remunerados...".

En el Perú desde 1988 se inició una serie de modificaciones en el sistema laboral para flexibilizar los factores que contribuyen a crear nuevos empleos, pero existen varios factores que pueden alterar la creación, duración media y la rotación del empleo como por ejemplo, los cambios legislativos como la reducción de los costos de despido junto con la mayor utilización de contratos temporales, los ciclos económicos que a un mayor crecimiento una mayor creación de empleos y de forma inversa, por crecimiento demográfico ya que los jóvenes suelen tener una alta rotación del empleo y la reestructuración de las empresas en otras de menor tamaño.

Los Costos Laborales en el Perú afectan a la empresa, ya que se deben priorizar los pagos de salarios y beneficios sociales a los de inversión en la empresa, por ese motivo las empresas se ven en la necesidad de reducir las personas contratadas en "planilla" (Costo no salarial cerca del 63% para el empleador), a su vez que contratan a personas bajo la modalidad de empleo temporal o por honorarios profesionales (Costo no salarial es 0% para el empleador). Además de la fragilidad y economía de los contratos temporales ya que no se pagan vacaciones, compensación por tiempo de servicio (CTS) ni social. Se pueden ver que las remuneraciones brutas de los trabajadores peruanos están afectas a diversos aportes, contribuciones e impuestos, que son:

- **Seguro de salud:** La tasa por servicio de salud sigue siendo de 9%, tasa que debe ser pagada íntegramente por el empleador.
- **Seguro de Accidentes de Trabajo (SCTR):** Su objetivo es regular la responsabilidad del empleador respecto de las contingencias ocurridas con motivo de la actividad laboral. Se estableció una relación de actividades a las cuales se les asignó "clases" de riesgo y tasas de aportación correspondientes. La cifra que usaremos para fines de nuestro análisis en el 2012 es de 1.24% para este tipo de empresas.
- **SENATI:** El Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial fue creado con el objetivo de contribuir a la formación de los futuros trabajadores técnicos de la industria manufacturera. Las

empresas aportan un porcentaje del total de las remuneraciones que pagan a sus trabajadores. El porcentaje aportado 1.0% a partir de 2000.

- **Gratificaciones legales:** La Ley No.25139 de diciembre de 1989, dispuso que los empleadores están obligados a otorgar a sus trabajadores dos gratificaciones al año (Fiestas Patrias y Navidad). Los costos directos asociados a las gratificaciones siguen siendo de 16.67% en el caso general y 22.2% en el caso de construcción civil.
- **Vacaciones:** El trabajador tiene derecho a descanso remunerado, 30 días calendario por cada año completo de servicios siempre que haya trabajado el año completo para el mismo empleador. Esto quiere decir que las vacaciones contribuyen con un 9.9% en términos directos en los costos laborales relativos.
- **Descanso Semanal Obligatorio (DSO):** De manera similar a las vacaciones, los trabajadores tienen derecho al descanso semanal remunerado equivalente, como mínimo, a 24 horas consecutivas de descanso en cada semana. De manera que su aporte directo en los costos laborales, resulta de 13,33%.
- **Feriatos no Laborables (FNL):** La ley establece que todos los trabajadores tienen derecho a descanso remunerado en los 12 días feriados establecidos por Ley. La remuneración a percibir por cada día feriado no laborable es la remuneración ordinaria correspondiente a un día de trabajo. Así, se obtiene una tasa de 3.33% como costo directo en el régimen general y 3.56% en construcción civil.
- **Asignación Familiar:** El requisito para hacerse acreedor a este beneficio es que los trabajadores deben tener vínculo laboral vigente con la empresa y tener a su cargo uno o más hijos menores de 18 años de edad o 24 en caso de encontrarse realizando estudios superiores. El monto de la asignación familiar es equivalente al 10% del Ingreso Mínimo Legal vigente.
- **Previsiones para el Cese – CTS:** Es un fondo de contingencia ante la eventualidad del despido. El costo laboral originado por la CTS en el caso de los obreros de sector construcción, el monto de la CTS

es 12% del total de jornadas efectivamente trabajadas, lo que en términos anualizados equivalen a 9.7%.

- **Régimen especial para el caso de Construcción Civil:** En el caso de construcción civil, existe un régimen especial que determina un tratamiento específico en lo que se refiere a sus derechos y beneficios la que mencionaremos de manera resumida:

- Tiene una tasa mayor de SCTR en vista del mayor riesgo existente en esta actividad. (4.5%).

- En el caso de las gratificaciones, tienen derecho a 40 jornales.

- Tienen derecho a un día adicional por concepto de feriados no laborales.

- No se le aplica la Asignación Familiar; en cambio tienen derecho a una asignación escolar.

- En el caso de la CTS, esta es equivalente al 12% de jornadas efectivamente trabajadas, lo cual en términos anualizados equivale a 9.97%.

- Finalmente, tienen derecho a un "Bono Unificado de Construcción" equivalente al 30% de la remuneración básica por día laborado (24.91% anual), que engloba las bonificaciones por vestido, alimentación, herramientas, agua potable y especialización.

La satisfacción laboral es la actitud general de un trabajador hacia su trabajo, recordemos que el trabajo de una persona es más que las actividades tales como recibir documentos, escribir códigos, esperar clientes, manejar un camión ,etc., también se requiere tener un trato con los compañeros y los jefes; obedecer a reglas y a las costumbres de la organización, las cuales a veces las condiciones laborales no son las ideales.

En la actualidad vivimos en un mundo globalizado, en la cual las empresas buscan personal capacitado que tengan buenos conocimientos, dispuestos al cambio; cuando las actitudes son negativas, contribuyen a dificultades futuras de la empresa, en la cual esas actitudes conllevan a huelgas, desaceleración del trabajo,

ausentismo, quejas, rendimiento bajo, deficiente servicio a los usuarios, robos de los empleados, problemas disciplinario, etc.

Teniendo como base lo antes mencionado nos hemos propuesto a investigar el nivel de satisfacción de los trabajadores con respecto al nivel de productividad de la empresa agropecuaria chimú de la ciudad de Trujillo que es realizado con la finalidad de dar a conocer a la sociedad la importancia que tiene este tema con las empresas dado que como futuros empresarios, gerentes, etc. se debe conocer los factores que influyen para que el rendimiento del personal sea óptimo.

#### **1.4.2 Satisfacción Laboral**

En el campo organizacional, una actitud se define como los sentimientos y las creencias que determinan en gran parte la forma en que los empleados perciben su ambiente, su compromiso con las acciones que se pretenden y, en última instancia, su comportamiento (Newstron, 2011). En este sentido, cuando una persona tiene sentimientos positivos, pensamientos o emociones respecto a determinadas situaciones, personas u objetos, mostrará siempre una actitud favorable hacia los mismos (Rodríguez, Zarco, & Gonzales, 2009).

La satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona, Para Palma (2005), la satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

También llamada satisfacción del trabajo, se refiere a la actitud general de un individuo hacia su empleo. Se debe tener presente que la labor de una persona es mucho más que las actividades normales, como ordenar documentos o esperar clientes. Cada trabajo requiere interacción entre los directivos y los demás empleados para fomentar un buen ambiente laboral y alcanzar los objetivos deseados.

La satisfacción laboral tiene relación con el desempeño; “un trabajador feliz es un trabajador productivo”. Mientras el empleado se encuentra motivado y contento con las actividades que realiza y con el ambiente laboral, pondrá mayor tesón en sus actividades y obtendrá mejores resultados.

### **1.4.3 Factores que influyen en la satisfacción laboral**

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, 1998) consideramos que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo
- Sistema de recompensas justas
- Condiciones favorables de trabajo
- Colegas que brinden apoyo.

### **1.4.4 Teorías vinculadas a la satisfacción laboral**

#### **1.4.4.1 Teoría bifactorial de Herzberg**

También conocida como la “Teoría de los dos factores” (1959) formuló la llamada teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo. Este autor plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas.

- La satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.
- La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

### ***Factores de higiene***

- Sueldo y beneficios
- Política de la empresa y su organización
- Relaciones con los compañeros de trabajo
- Ambiente físico
- Supervisión
- Status
- Seguridad laboral
- Crecimiento
- Madurez
- Consolidación
- Áreas

### ***Factores de motivación***

- Logros
- Reconocimiento
- Independencia laboral
- Responsabilidad
- Promoción.

#### **1.4.4.2 Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow**

Maslow propone la “Teoría de la Motivación Humana”, la cual trata de una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía identifica cinco categorías de necesidades y considera un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación. Las cinco categorías de necesidades son: fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima y de auto-realización; siendo las necesidades fisiológicas las de más bajo nivel. Maslow también distingue estas necesidades en “deficitarias” (fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima) y de “desarrollo del ser” (auto-realización). La diferencia distintiva entre una y otra se debe a que las “deficitarias” se refieren a una carencia, mientras que las

de “desarrollo del ser” hacen referencia al quehacer del individuo **(Quintero; J; 2007:1)**

**Necesidades fisiológicas:** son de origen biológico y refieren a la supervivencia del hombre; considerando necesidades básicas e incluyen cosas como: necesidad de respirar, de beber agua, de dormir, de comer, de sexo, de refugio **(Quintero; J; 2007:2).**

**Necesidades de seguridad:** cuando las necesidades fisiológicas están en su gran parte satisfechas, surge un segundo escalón de necesidades que se orienta a la seguridad personal, el orden, la estabilidad y la protección. Aquí se encuentran cosas como: seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos, familiar, de salud y contra el crimen de la propiedad personal **(Quintero; J; 2007:2)**

**Necesidades de amor, afecto y pertenencia:** cuando las necesidades anteriores están medianamente satisfechas, la siguiente clase de necesidades contiene el amor, el afecto y la pertenencia o afiliación a un cierto grupo social y buscan superar los sentimientos de soledad y alienación. Estas necesidades se presentan continuamente en la vida diaria, cuando el ser humano muestra deseos de casarse, de tener una familia, de ser parte de una comunidad, ser miembro de una iglesia o asistir a un club social **(Quintero; J; 2007:2).**

**Necesidades de estima:** cuando las tres primeras necesidades están medianamente satisfechas, surgen las necesidades de estima que refieren a la autoestima, el reconocimiento hacia la persona, el logro particular y el respeto hacia los demás; al satisfacer estas necesidades, las personas tienden a sentirse seguras de sí misma y valiosas dentro de una sociedad; cuando

estas necesidades no son satisfechas, las personas se sienten inferiores y sin valor **(Quintero; J; 2007:2)**.

Maslow propuso dos necesidades de estima: una inferior que incluye el respeto de los demás, la necesidad de estatus, fama, gloria, reconocimiento, atención, reputación, y dignidad; y otra superior, que determina la necesidad de respeto de sí mismo, incluyendo sentimientos como confianza, competencia, logro, maestría, independencia y libertad **(Quintero; J; 2007:2)**.

**Necesidades de auto-realización:** son las más elevadas encontrándose en la cima de la jerarquía; responde a la necesidad de una persona para ser y hacer lo que la persona “nació para hacer”, es decir, es el cumplimiento del potencial personal a través de una actividad específica; de esta forma una persona que está inspirada para la música debe hacer música, un artista debe pintar, y un poeta debe escribir (Quintero; J; 2007:3).

A continuación se presenta la pirámide de la jerarquía de necesidades de Maslow.



*Figura 1.* Adaptado de Chapman (2007).

Además de las cinco necesidades antes descritas, Maslow también identificó otras tres categorías de necesidades, lo que dio origen a una rectificación de la jerarquía de necesidades **(Quintero; J; 2007:4)**.

**Necesidades estéticas:** no son universales, pero al menos ciertos grupos de personas en todas las culturas parecen estar motivadas por la necesidad de belleza exterior y de experiencias estéticas gratificantes **(Quintero; J; 2007:4)**.

**Necesidades cognitivas:** están asociadas al deseo de conocer, que posee la mayoría de las personas; como resolver misterios, ser curioso e investigar actividades diversas fueron llamadas necesidades cognitivas, destacando que este tipo de necesidad es muy importante para adaptarse a las cinco necesidades antes descritas **(Quintero; J; 2007:4)**.

**Necesidades de auto-trascendencia:** Hacen referencia a promover una causa más allá de sí mismo y experimentar una comunión fuera

de los límites del yo; esto puede significar el servicio hacia otras personas o grupos, el perseguir un ideal o una causa, la fe religiosa, la búsqueda de la ciencia y la unión con lo divino (**Quintero; J; 2007:4**).

#### **1.4.4.3 TEORIA DE LAS NECESIDADES DE DAVID McCLELLAND**

**Necesidad de logro:** Se refiere al esfuerzo por sobresalir, el logro en relación con un grupo de estándares, la lucha por el éxito.

**Necesidad de poder:** Se refiere a la necesidad de conseguir que las demás personas se comporten en una manera que no lo harían, es decir se refiere al deseo de tener impacto, de influir y controlar a los demás.

**Necesidad de afiliación:** Se refiere al deseo de relacionarse con las demás personas, es decir de entablar relaciones interpersonales amistosas y cercanas con los demás integrantes de la organización.

#### **1.4.4.4 TEORÍA DE LA EQUIDAD J. STACY ADAMS**

La teoría de la equidad de J. Stacey Adams se concentra “en los sentimientos de una persona respecto a con qué grado de equidad se la trata en comparación con las demás.” Sostiene que el individuo se compara con otros individuos para ver si está siendo tratado de manera equitativa y de no ser así, se desmotiva.

Cuando se percibe inequidad se genera una insatisfacción, y el individuo tratará de arreglar la situación y para esto puede disminuir su el tiempo y/o esfuerzo que dedica a su labor, o presionando al otro individuo que disminuya su trabajo, e incluso puede recurrir a otras opciones que pueden causar deterioro en el desempeño de la organización

En la teoría de la equidad abarca tres categorías: El otro, que se refiere a personas que ocupan cargos similares dentro de la organización, también amigos, vecinos o cualquier persona con la cual el individuo tienda a compararse debido a sus vínculos personales o similitud; El sistema, se refiere a las “políticas y procedimientos organizativos de compensación, así como su administración.”; y La persona misma, se refiere a los niveles de aportes y resultados únicos para individuo.

#### **1.4.5 La productividad**

**Robbins y Coulter (2000)**, la definen como el volumen total de bienes producidos, dividido entre la cantidad de recursos utilizados para generar esa producción. Se puede agregar que en la producción sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y la mano de obra, pero se debe tomar en cuenta, que la productividad está condicionada por el avance de los medios de producción y todo tipo de adelanto, además del mejoramiento de las habilidades del recurso humano.

Para **Martínez (2007)** la productividad es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios; traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, denotando además la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, conocimientos, energía, etc. son usados para producir bienes y servicios en el mercado.

Por lo anterior, puede considerarse la productividad como una medida de lo bien que se han combinado y utilizado los recursos para cumplir los resultados específicos logrados

##### **1.4.5.1 Beneficios de la productividad**

**Bain (2003)**, indica que la importancia radica en que es un instrumento comparativo para gerentes y directores de empresas, ingenieros industriales, economistas y políticos;

pues compara la producción en diferentes niveles del sistema económico (organización, sector o país) con los recursos consumidos.

Por otro lado se reconoce que los cambios de la productividad tienen una gran influencia en numerosos fenómenos sociales y económicos, tales como el rápido crecimiento económico, el aumento de los niveles de vida, las mejoras de la balanza de pagos de la nación, el control de la inflación e incluso el volumen y la calidad de las actividades recreativas.

#### **1.4.5.2 Medición de la productividad.**

**Gaither y Frazier (2000)**, definieron productividad como la cantidad de productos y servicios realizados con los recursos utilizados y propusieron la siguiente medida.

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Cantidad de productos o servicios realizados}}{\text{Cantidad de recursos utilizados}}$$

Es la medida de desempeño que abarca la consecución de metas y la proporción entre el logro de resultados y los insumos requeridos para conseguirlos.

#### **1.4.5.3 Indicadores de productividad.**

**Koontz y Weihrich (2004)**, señalan que existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están relacionados con la productividad.

##### **Eficiencia**

**Idalberto Chiavenato (2004)**, en su libro introducción a la teoría general de la administración, define la eficiencia como la utilización correcta de los recursos disponibles.

En términos generales, la eficiencia se refiere a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Asimismo, representa una capacidad o cualidad importante de las empresas u

organizaciones, cuyo propósito siempre es alcanzar metas aunque impliquen situaciones complejas y muy competitivas. La pregunta básica de este concepto es: ¿cómo podemos hacer mejor nuestra labor?

Por otra parte, la eficiencia se enfoca principalmente en los medios para resolver problemas, ahorrar gastos, cumplir tareas y obligaciones, así como en capacitar a los subordinados por medio de un enfoque reactivo para que cumplan con las labores establecidas.

La eficiencia está vinculada en la productividad; pero si sólo se utilizara este indicador como medición de la productividad únicamente se asociaría la productividad al uso de los recursos, sólo se tomaría en cuenta la cantidad y no la calidad de lo producido, se pone un énfasis mayor hacia adentro de la organización buscar a toda costa ser más eficiente y obtener un estilo eficientista para toda la organización que se materializaría en un análisis y control riguroso del cumplimiento de los presupuestos de gastos, el uso de las horas disponibles.

### **Efectividad**

Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivistas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos

### **Eficacia**

La eficacia se relaciona con el concepto de productividades y agrega una idea de expectativa o deseabilidad. “Hacer lo que está bien”. Otra definición de eficacia es “obtener el efecto deseado o producir el resultado esperado”.

La eficacia o efectividad hace énfasis en los resultados, es decir, en hacer las cosas correctas, lograr objetivos y crear más valores. Este concepto busca el para qué se hacen las cosas, cuáles son los resultados que se persiguen. La pregunta básica es: ¿qué deberíamos estar haciendo?

De lo que se trata es de tener claro a qué debemos darle prioridad en el momento de definir nuestra estrategia e identificar lo que debemos hacer antes de ocuparnos de solucionar aquello que llevamos a cabo.

En pocas palabras, eficacia es hacer bien las cosas maximizando los esfuerzos y recursos orientados al cumplimiento de objetivos y metas bien definidas.

Valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio que se presta. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que se fija, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado.

Del análisis de estos tres indicadores se desprende que no pueden ser considerados ninguno de ellos de forma independiente, ya que cada uno brinda una medición parcial de los resultados. Es por ello que deben ser considerados como indicadores que sirven para medir de forma integral la productividad.

#### **1.4.5.4 Factores que influyen en la productividad**

**Schroeder (2002)**, indica que los factores que influyen en la productividad fundamentalmente son; la inversión de capital, la investigación y desarrollo, la tecnología, los valores, actitudes sociales y las políticas gubernamentales.

Según las teorías más aceptadas, existen cuatro factores determinantes primarios en la productividad en las organizaciones; el entorno, las características de la

organización, las características del trabajo, las aptitudes y actitudes de los individuos.

### **El entorno**

La mayoría de las variables producidas por el entorno son incontrolables. Entre otras, se encuentran las leyes y normativas dictadas por el Estado, los cambiantes valores y actitudes sociales que influyen en los individuos, los cambios en la tecnología, los precios de la materia prima, la energía y el capital.

#### **1.4.5.5 Características del trabajo**

La cultura organizacional, influye a los individuos, su conducta en el trabajo, su desempeño laboral y la efectividad de la organización. La manera en que las personas se tratan entre sí, e incluso, la manera en que se tratan a sí mismas, tiene una gran influencia en la forma cómo se realizan las actividades dentro de las organizaciones.

Para que la organización sea productiva, es necesario desarrollar una estructura capaz de ejecutar la estrategia con éxito;

- Desarrollar las habilidades y capacidades necesarias.
- Seleccionar a las personas para las posiciones claves.
- Establecer un presupuesto que apoye a la estrategia.
- Instalar un sistema administrativo interno.
- Diseñar un sistema de incentivo y recompensas relacionados estrechamente con los objetivos y la estrategia.

Ejercer el liderazgo estratégico, moldear valores, espíritu innovador, reforzar normas y conducta ética.

#### **1.4.5.6 Satisfacción con el trabajo en sí - Reto del trabajo**

**Robbins (2005)**, señala que dentro de estos factores, se resaltan, según estudios, las características del puesto, la

importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado. Hackman y Oldham aplicaron un cuestionario llamado encuesta de diagnóstico en el puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Se identificaron las siguientes:

Cinco dimensiones centrales:

- **Variación de habilidades.** El grado en el cual un puesto requiere de una variedad de actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.
- **Identidad de la tarea.** El grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.
- **Significación de la tarea.** El grado en que el puesto tiene un impacto sobre la vida o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.
- **Autonomía.** El grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.
- **Retroalimentación del puesto mismo.** El grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación del desempeño, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede

elevant la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación.

Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado y por lo consiguiente disminuye la satisfacción.

#### **1.4.5.7 RELACION ENTRE SATISFACCION LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD**

Los primeros puntos de vista sobre la relación satisfacción-productividad pueden resumirse en la afirmación de que un trabajador feliz es un trabajador productivo.

Investigaciones indican que sí hay una relación positiva entre la satisfacción y la productividad. Por ejemplo, la relación es más fuerte si el comportamiento del empleado no está limitado o controlado por factores externos. La productividad de un empleado en puestos a ritmo de máquina, está mucho más influida por la velocidad de la máquina que por su nivel de satisfacción. De manera similar, la productividad de un agente de bolsa está limitada principalmente por el movimiento general de la bolsa de valores.

Si el mercado asciende y el volumen es alto, tanto los agentes satisfechos como los insatisfechos obtienen buenas comisiones. Al contrario, si el mercado va hacia abajo, no es probable que signifique mucho el nivel de satisfacción del agente. El nivel del puesto también parece ser una importante variable moderadora. Las correlaciones satisfacción-desempeño son más fuertes para los empleados de mayor nivel, como profesionales, de supervisión y administración.

Otro aspecto importante en el tema de satisfacción-productividad es la dirección de la flecha causal. La mayor parte de los estudios sobre esta relación utilizaban diseños de investigaciones que no podían probar la causa y el efecto.

Estudios que controlaron esta posibilidad indican que la conclusión más válida es que la productividad conduce a la satisfacción, más que a la inversa. Si se hace un buen trabajo, se siente intrínsecamente bien por ello. Además, en el supuesto de que la organización recompensa la productividad, su mayor productividad debe incrementar el reconocimiento verbal, el nivel de sueldo y las probabilidades de ascenso. A su vez, estas recompensas incrementan el nivel de satisfacción en el puesto.

Las organizaciones con empleados más satisfechos tienden a ser más eficaces que las organizaciones con empleados menos satisfechos, los estudios se han enfocado en los individuos más que en las organizaciones, y que las medidas de nivel individual de la productividad no toman en consideración todas las interacciones y complejidades del proceso de trabajo.

## **1.5 Marco Conceptual:**

### **1.5.1 Clima Laboral**

El “clima laboral” es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el “saber hacer” del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno “al clima laboral como una dimensión fundada a partir de las percepciones de las personas, y que tiene existencia en cuanto que hay una visión compartida, extendida en el grupo o la organización, el clima laboral está fundado en un cierto nivel de acuerdo en la forma de percibir el ambiente, si bien no es un constructo individual, sino grupal u organizacional que coincide con la visión socio cognitiva de las organizaciones”, (Peiro y Prieto, 1996:84).

## CIRCUITO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Figura 1.



Fuente: <http://www.monografias.com/trabajos6/clior/clior.shtml>

### 1.5.2 Dedicación al trabajo

Es el grado en que los empleados se sumergen en su trabajo, al invertir tiempo y energía en él, y lo consideran parte central de su vida. Contar con un trabajo que tiene un sentido y llevarlo a cabo satisfactoriamente son aspectos importantes de la imagen de sí mismos, lo cual ayuda a explicar el efecto reumático que la pérdida del trabajo tiene en las necesidades de autoestima.

Los empleados dedicados a su trabajo creen en la ética laboral, tienen necesidades de crecimiento altas y disfrutan de la participación en la toma de decisiones. En consecuencia, pocas veces llegan tarde o faltan, están dispuestos a trabajar largas jornadas e intentan lograr un rendimiento alto.

### 1.5.3 Estado de ánimo en el trabajo

“Empezar el día de trabajo con color de rosa – o gris – afecta como se perciben los eventos durante el resto del día”, dijo Steffanie Wilk, de la Universidad Estatal de Ohio (Estados Unidos).

Los sentimientos de los empleados acerca de su trabajo son muy dinámicos, ya que pueden cambiar en un mismo día, hora o minutos, estas actitudes se llaman estados de ánimo en el trabajo. Se pueden describir en un intervalo que va de negativas

a positivas y de débiles a fuertes e intensas, los empleados tienen un estado de ánimo muy positivo hacia su trabajo, es frecuente que muestre energía, actividad y entusiasmo.

#### **1.5.4 Recompensas justas.**

Según Lyman W. Porter y Edward E. Lawler existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral, las extrínsecas y las intrínsecas. Las recompensas extrínsecas son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo, sistema de salarios y políticas de ascenso que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor. Las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente, sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho.

#### **1.5.5 Satisfacción con el salario.**

Según Katia Caballero Rodríguez en la revista de currículum y formación del profesorado, p1–2, 2002 Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor.

La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que debería ser con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es

la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

### **1.5.6 Compensaciones**

Según **NATALIA CIFUENTES (2008)** La buena administración de compensaciones es vital para el departamento de recursos humanos ya que garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Sin la compensación adecuada, es probable que los empleados abandonen la organización y que sea necesario reclutar personal de manera inmediata. Se debe encontrar el punto de equilibrio entre la satisfacción con la compensación obtenida y la capacidad competitiva de la empresa, ambos aspectos constituyen en gran medida el objetivo del departamento de recursos humanos, en cuanto a la retribución de la labor de los trabajadores.

Las compensaciones tienen sobre el trabajador un efecto económico, sociológico y psicológico, por esta razón una mala gestión del proceso de asignación de compensaciones podría afectar negativamente a los trabajadores y en última instancia, a los resultados de la empresa.

# **CAPÍTULO II MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS**

## 2.1. Material:

### 2.1.1 Población muestral

Está conformado por 80 trabajadores de la empresa CHIMU AGROPECUARIA S.A. Trujillo

### 2.1.2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

#### a) Técnica:

- **Encuesta:** Que se le aplico a los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo 2014 con la finalidad de evaluar su nivel de satisfacción para lo cual se utilizó la escala de actitudes.

#### Niveles de clasificación

<b>Alto</b>	<b>3</b>
<b>Medio</b>	<b>2</b>
<b>Bajo</b>	<b>1</b>

**Análisis Documental:** Se analizó los reportes de productividad, correspondiente al periodo enero 2013 que demuestra la evaluación de la productividad en la empresa.

Como instrumento se utilizó el análisis documental para determinar la productividad de los colaboradores, en función a los estándares establecidos por el Jefe de Producción

## 2.2. Procedimientos

### 2.2.1 Método.-

Se utilizó el método analítico para efectuar el análisis de la información de las tablas estadísticas y de los gráficos.

Asimismo, se utilizó el método sintético para la elaboración del resumen y la conclusiones. El método comparativo para efectuar la comparación de los niveles de satisfacción laboral y la productividad.

**X = Variable Independiente:**

Satisfacción Laboral

**Y = Variable Dependiente :**

La productividad de los colaboradores

### 2.2.2 DISEÑO DE CONTRASTACIÓN

Se utilizó el diseño descriptivo de corte transversal , cuyo esquema es el siguiente :



Donde:

M: Representa la muestra de colaboradores

X: Satisfacción laboral

Y: Productividad

### 2.2.3 Análisis de las Variables:

- **SATISFACCIÓN LABORAL**

Para la presente investigación se tomó como referencia los siguientes niveles porcentuales de satisfacción laboral.

NIVEL	Alta	Medio	Bajo
SATISFACCION (%)	100 – 67	66 – 34	33 A MENOS

- **NIVEL DE PRODUCTIVIDAD :**

Se establece en función al reporte alcanzado por el jefe de producción

KILOS DE POLLOS BENEFICIADO / HORAS TRABAJADAS

NIVEL SEGÚN ESTANDAR	ALTA	MEDIO	BAJO
PRODUCTIVIDAD POR TRABAJADOR	35Kg a más	34 – 18 kg	17 menos Kg

**FUENTE:** ESTÁNDARES DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CHIMU AGROPECUARIA S.A

#### **2.2.4 Procedimiento y Análisis de Datos**

Los datos van a ser procesados utilizando los programas Excel, Word estos serán presentados en cuadros y gráficos con frecuencia simple y porcentual. Para el análisis de los datos se hará uso de la estadística descriptiva.

#### **2.2.5 Operacionalización de las variables**

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES SUB VARIABLES	INDICADORES	TIPO DE PREGUNTAS
<p>¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria del distrito de Trujillo?</p>	<p>La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria del distrito de Trujillo es directa</p>	<p>Satisfacción laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variedad de habilidades</li> <li>• Identidad de tarea</li> <li>• Significación de tarea</li> <li>• Autonomía</li> <li>• Retroalimentación del puesto mismo</li> </ul>	<p>Variedad de actividades ejecutar un trabajo. Responsabilidad con las tareas para los colaboradores. Libertad para programar las tareas encomendadas. Obtención de la información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación en el trabajo.</p>	<p>Nominal</p> <p>Escala de Likert</p> <p>Escala de actitudes</p>
		<p>Productividad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entorno</li> <li>• características del trabajo</li> </ul>	<p>Aspecto legal Aspecto tecnológico Aspecto cultural Equipos modernos Actitud del trabajador Jornada laboral Beneficios (económicos/ no económicos) Relaciones laborales.</p>	<p>Escala de Likert</p> <p>Escala de Likert</p> <p>Escala de Likert</p>

# **CAPÍTULO III**

# **GENERALIDADES**

# **DE LA EMPRESA**

### **3.1 Generalidades**

#### **3.1.1 Nombre o Razón Social:**

CHIMU AGROPECUARIA S.A.

#### **3.1.2 Ruc:**

20132373958

#### **3.1.3. Domicilio Fiscal:**

AV. AVENIDA ESPAÑA #130 LA LIBERTAD TRUJILLO

#### **3.1.4. Representante Legal:**

Gerente: PAREDES FLORIAN MELVA ALEJANDRINA

#### **3.1.5 Actividad Principal:**

Cría de animales domésticos

#### **3.1.6. Aspecto Contable:**

Es manual y computarizado

Libros:

- Registro de Compras
- Registro de Ventas
- Libro Diario
- Planillas
- Libro Caja
- Libro Mayor

#### **3.1.7. Aspecto Tributario:**

Estado de contribuyente: Activo

Condición del contribuyente: Habido

Régimen Tributario: Régimen General

Régimen Laboral Agrario

Realiza lo siguiente: 3° categoría.

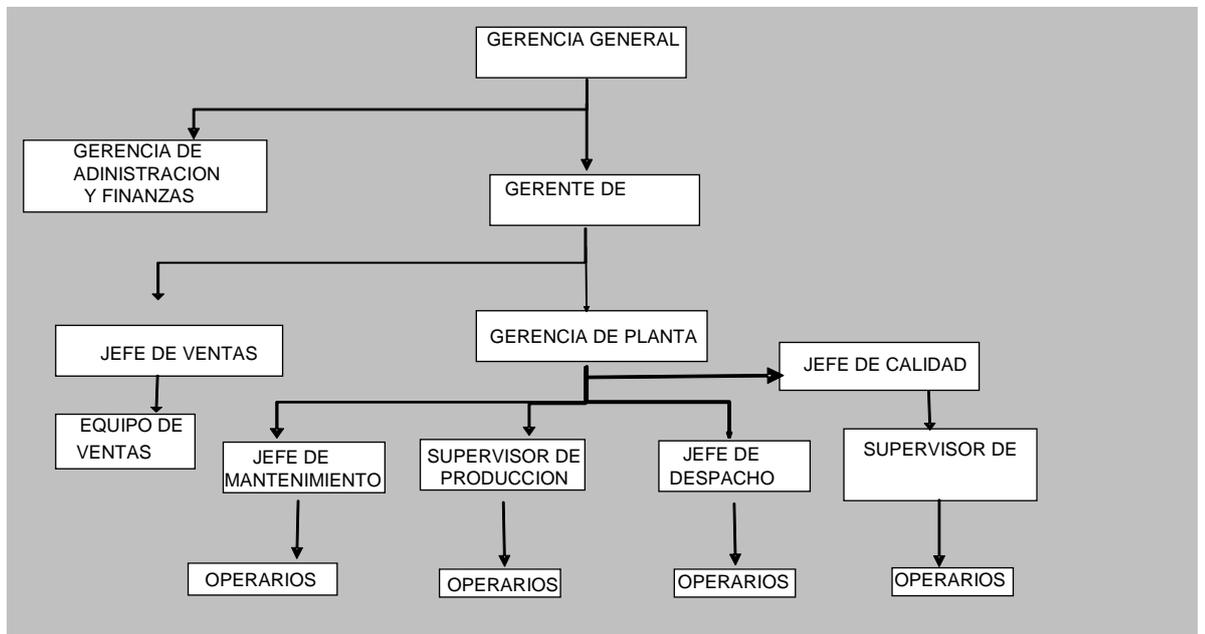
- Pagos de i.g.v. (18%)
- Pagos a cuenta del Impuesto a la Renta
- Régimen de Percepciones, Deduciones.
- Compensación por Tiempo de Servicios

### 3.1.8. Aspecto Laboral:

- Número de trabajadores: 80
- Todo el personal está en Planillas con todos sus beneficios propios:
- Es salud Seguro Regular Del Trabajador
- Remuneraciones.
- AFP (Integra, Prima)
- Cargas Sociales (Gratificaciones, CTS, Vacaciones, etc.)

### 3.2 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL:

FIGURA No. 1



FUENTE: CHIMU S.A.

### 3.3 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

PLAN HACCP	DESCRIPCION DEL PRODUCTO
1.- Nombre	Pollo beneficiado c/menudencia o s/menudencia
2.- Descripción física	Producto crudo, eviscerado, enfriado, refrigerado, usado como insumo para la preparación de diferentes comidas previo tratamiento térmico
3.- Ingredientes principales	Pollo vivo
4.- Características físico-químicas y microbiológicas	T: máximo a 8°C (Interna) BMT < 100000 ufc/g Salmonella sp < Ausencia
5.- Características conferidas por el proceso productivo	Producto perecedero, susceptible a un mal manejo desde el proceso productivo hasta su consumo final. Se exige máxima higiene y control estricto de temperaturas y desinfección durante todas sus etapas
6.- Forma de consumo y consumidores potenciales	El producto se consume cocido en diferentes tipos de preparación Personas en general
7.- Empaque y presentación	Su despacho se realiza en bandejas hasta los centros de distribución
8.- Vida útil comercial	Refrigerado : 3 días (a T <4°C) Temperatura ambiente: Máximo 8 horas después del beneficiado
9.- Controles especiales durante el proceso de comercialización y distribución	Limpieza y desinfección de bandejas, unidades de transporte y personal  Conservar la cadena de frío Control de tiempos de entrega

### 3.4 FLUJO DE PROCESAMIENTO

#### DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

##### A. ETAPA DE MATANZA

- Recepción de pollo vivo

Se procede a descargar del camión las jabas con el pollo vivo apilándolo en rumas, se acarrean y se anota el peso en el sistema de recepción, finalmente se acarrean las jabas con pollo a la zona de pre-colgado. En esta etapa se verifica si el pollo llegó con el buche lleno y se anota en el formato -Área Matanza.

- Colgado

Se cuelgan los pollos de las patas en la cadena de matanza tratando de no sobre-presionar el muslo del ave.

- Aturdido

El ave es sometida a una descarga eléctrica con agua y sal en un área oscura adecuadamente acondicionada con luz roja baja para evitar el stress. La descarga se realiza a 80 micro amperios.

- Degollado

Consiste en el corte de la carótida y la yugular por medio de un cuchillo a cargo de un operario debidamente capacitado para evitar cortes insuficientes que deriven en carcasas rojas contaminadas.

- Desangrado

A una velocidad de cadena aproximada de 2100 pollos/hora se pasa el ave a través del recorrido del transportador por un tiempo de 3 minutos por un túnel de desangrado.

- Escaldado

Se sumergen las aves en agua calentada por medio de vapor y homogenizada por 4 agitadores internos por un tiempo aproximado de 2 minutos, el agua de la escaldadora se encuentra en reflujo constante para evitar la proliferación de la contaminación. Los parámetros de trabajo son los siguientes:

Pollo Carne = 52-56°C

Pollo Brasa = 57-62°C

- Desplumado

El ave escaldada pasa a través de una peladora mecánica provista de dedos de goma colocados en unos discos giratorios, esta máquina se encuentra calibrada de tal manera que no ocasione desgarros en la piel.

- Repasado

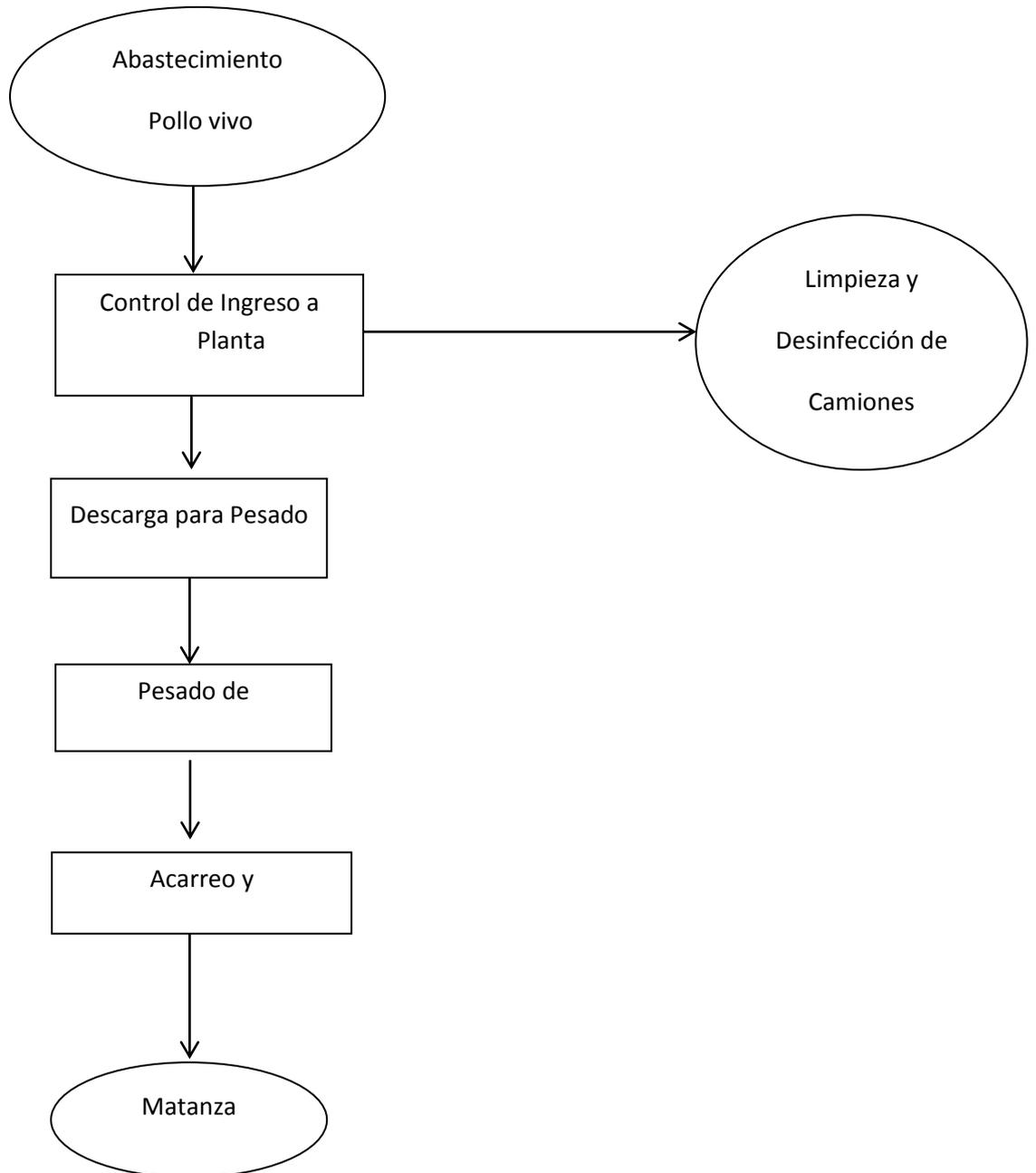
Consiste en quitar las plumas que no fueron sacados por la peladora mecánica.

- Corte de patas

A través de una cuchilla cortadora de patas debidamente calibrada. Así ocurre luego la caída del pollo sin patas y el deslizamiento por gravedad a la zona de eviscerado

ETAPA DE MATANZA.

FIGURA No. 3



FUENTE: CHIMU S.A

## **B. ETAPA DE EVISCERACIÓN**

- Recolado

Se cuelga del muñón en el transportador de eviscerado el pollo que viene del área de matanza, en esta etapa se procede a controlar por intermedio de termómetros

- Corte ventral

Se realiza la apertura del vientre por intermedio de un cuchillo y a cargo de un operario debidamente capacitado para ejecutar cortes lo suficientemente apropiados para la evisceración sin deterioro de la carcasa.

- Exposición de vísceras

Se exponen los órganos internos con sumo cuidado para no contaminar la carcasa con restos que se desprendieran de esta operación.

- Extracción de hígado-corazón

Esta extracción se da en caso el beneficio sea para pollos del tipo carcasa blanco y se realizará con el cuidado necesario para no romper los órganos implicados.

- Corte de cloaca

El corte deberá ser preciso de tal manera que no deje restos de cloaca y facilite el posterior lavado del mismo.

- Corte de pescuezo

Consiste en el corte del pescuezo de forma manual por intermedio de un operario capacitado para realizar cortes que no dejen demasiado cuello en la carcasa, el cuchillo del cortador deberá estar constantemente afilado.

- Extracción de molleja y buche

Se realiza de forma manual por un operario de forma cuidadosa de tal manera que se eviten roturas de buche que contaminen la carcasa. En este punto se realiza un control de buche y se reporta en el formato -Área de Eviscerado.

- Lavado de cloaca

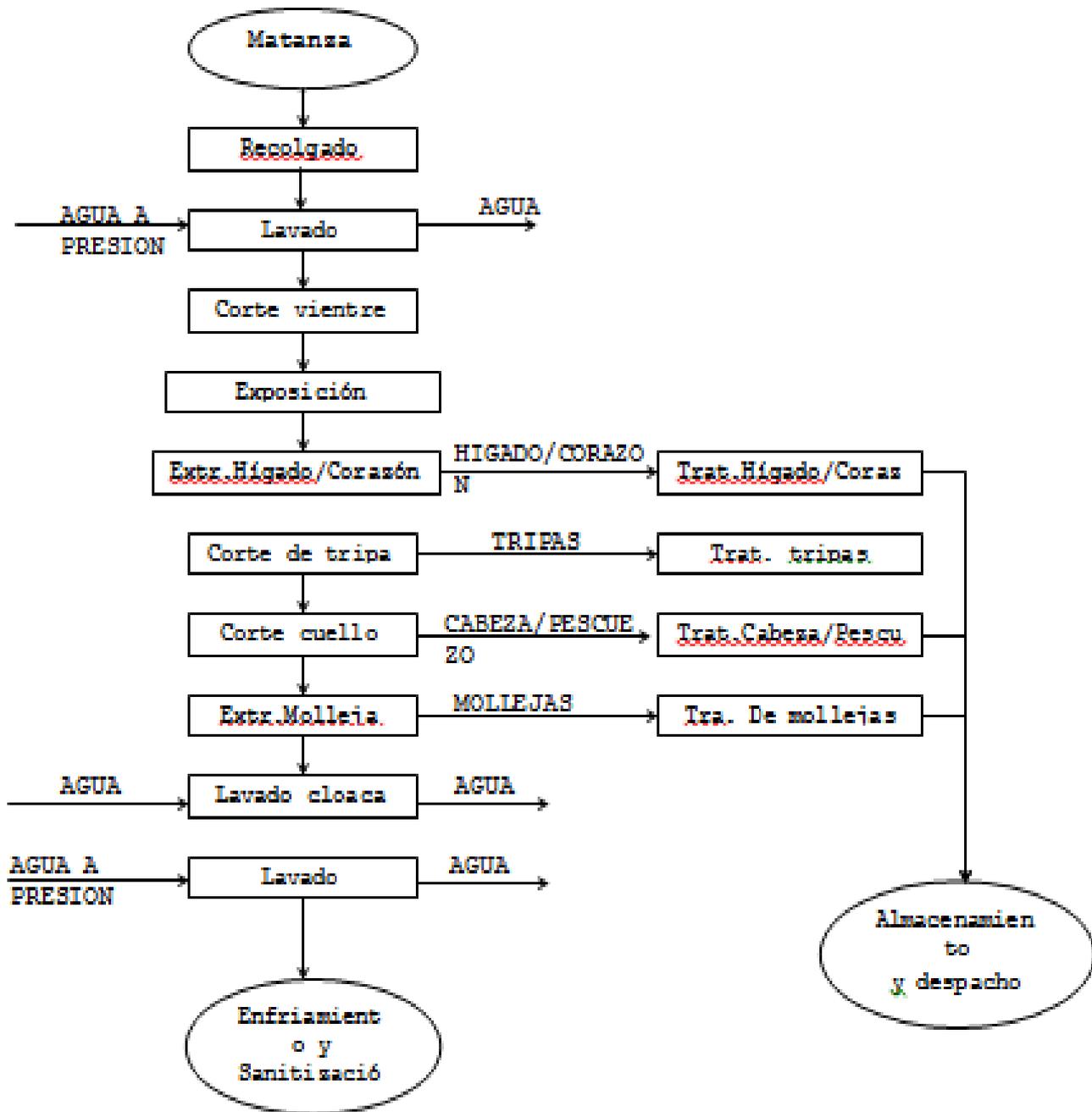
La eliminación de restos de cloaca deberán ser orientados hacia fuera de la carcasa y aquellas carcasas que presenten manchas de heces serán retiradas para su posterior lavado, El lavado se hace con chorros de agua.

- Repasado

Se evacuan restos de órganos internos que aún pudieran quedar en la carcasa. Aquellas carcasas cuyos restos internos o fuentes de contaminación no puedan ser removidas en el instante serán retiradas de la línea para su posterior lavado y acabado.

# ETAPA DE EVISCERACIÓN

FIGURA No. 4



FUENTE: CHIMU S.A.

### **C. ETAPA DE CLASIFICADO**

#### **- Pre-enfriado**

Enfriamiento rápido para reducir la actividad microbiana e hidratar las carcasas. El agua del pre-chiller deberá encontrarse a una temperatura entre mínimo 12 y máximo 20°C. También deberá estar constantemente sometida a reflujos de agua y burbujeo que facilite la homogenización de la temperatura y la hidratación de la carcasa.

#### **- Enfriado y sanitizado**

Dependiendo del tipo de producto a enfriar se consideran los siguientes parámetros de trabajo:

Temperatura del Agua = Entre 0-6°C

En caso la temperatura este fuera de rango deberá tomarse la acción correctiva del caso agregando hielo hasta alcanzar los niveles permisibles, también deberá regularse el nivel de burbujeo en función de la hidratación que se necesita sabiendo que temperaturas altas implican mayores retenciones de agua.

#### **- Recolgado**

Las carcasas deben ser colgadas obligatoriamente de las alas en la cadena de escurrido del área de Clasificado. A partir de esta etapa se hace necesaria la práctica a cabalidad del manual de SSOP para evitar re contaminación de las carcasas vía manipuleo o por equipos..

#### **- Escurrido**

Se da a través del paso de la cadena de escurrido por un tiempo de 3-4 minutos.

- Abastecimiento

Luego del descolgado de las carcadas se pesa en balanza electrónica cada carcada a través de un operario en la posición e instante que corresponda para evitar distorsiones en el peso.

- Clasificación y embandejado

Las carcadas se clasifican por códigos de acuerdo a los siguientes rangos de peso: Chico, Mediano, Grande.

Aquellas carcadas que muestren signos de hematomas o fracturas de cualquier origen o deficiencias de procedimientos o equipos en etapas previas son separadas para su tratamiento posterior en el área de trozados o procesado.

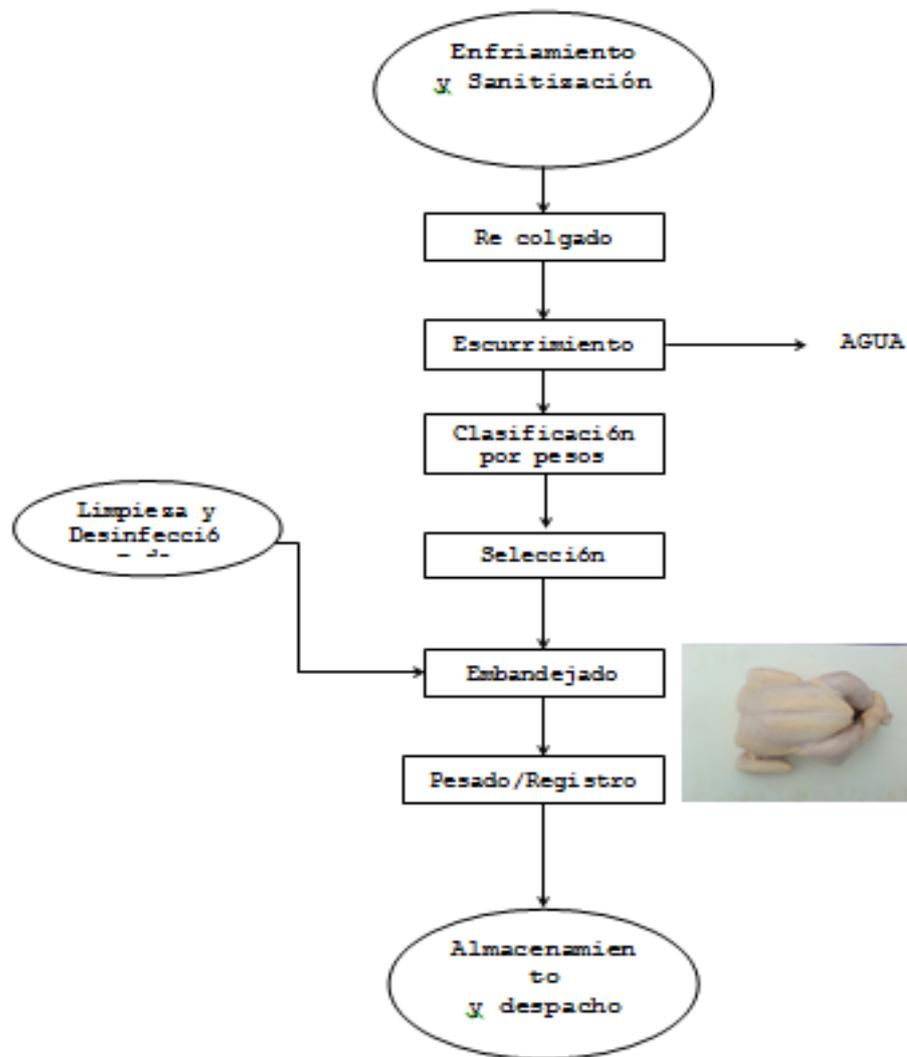
A este nivel se realiza un control de incidencia de defectos y se reporta en el en el sistema de Control.

- Pesado y registro

Las bandejas con producto se trasladan por una mesa de polines hacia la balanza del área de Clasificado para su registro en el sistema. Se coloca una identificación del producto en la superficie de la bandeja.

## ETAPA DE CLASIFICADO

FIGURA No. 5



FUENTE: CHIMU S.A.

#### **D. ETAPA DE ALMACEN Y DESPACHO**

- Recepción de producto

Las bandejas con producto se colocan en rumas manteniendo en todo momento las condiciones higiénicas sanitarias estipuladas.

- Almacenamiento temporal

El tiempo de paso del producto en este punto debe ser lo más corto posible para evitar que el incremento de temperatura sea mínimo y se rompa la cadena de frío; de esta manera se evita que se recontamine el producto.

En el almacenamiento temporal se identifica el producto , también se controla la temperatura del ambiente.

- Preparación del pedido

Se realiza en función de los pedidos solicitados por los clientes, deberá realizarse en condiciones adecuadas, la identificación del pedido deberá ir sobre la bandeja. Los productos deben estar bien identificados, contados y se debe monitorear la calidad de los productos a despachar.

- Pesado

Control de entradas y salidas a cámara evitando la confusión de lotes, fechas y/o productos.

- Almacenamiento Bally (marca de cámara).

El almacenamiento del producto se realiza en bandejas, no debe haber producto suelto o amontonado, la cámara deberá estar siempre operativa. El producto a almacenar se guarda siempre con hielo que lo proteja de quemaduras por el frío y las rumas deben estar bien identificadas para evitar confusiones de producto y lo suficientemente separadas para que el frío se distribuya homogéneamente a través de todos los productos almacenados.

En la cámara Bally se realiza el control de la temperatura interna de las carcasas almacenadas y la temperatura y humedad relativa de

la cámara Bally y se reporta en el formato Registro de Temperatura y Humedad de la Cámara Bally.

- Sellado

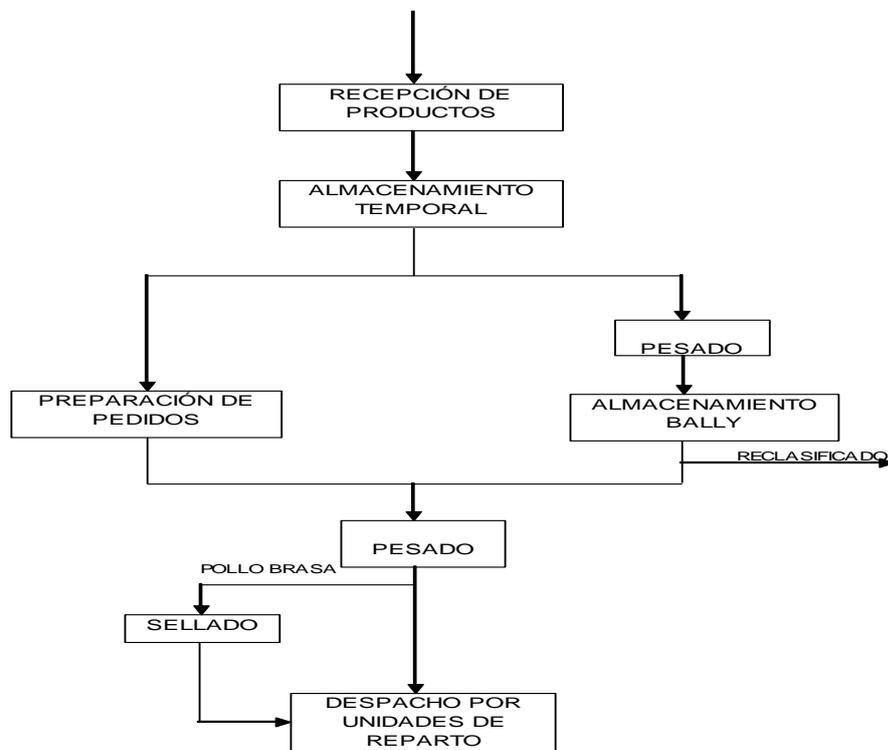
Se realiza con una solución de colorante orgánico. Tanto el colorante como el tampón utilizado se renuevan día a día.

- Despacho

Se realiza por medio de unidades con cámaras apropiadas para el transporte del producto. La limpieza de las cámaras de las unidades de reparto se realiza antes de cargarse.

#### ETAPA DE ALMACEN Y DESPACHO

FIGURA No. 6



FUENTE: CHIMU S.A.

# **CAPÍTULO VI PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

A lo largo de este capítulo se exponen los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los colaboradores de la empresa Chimú.

Agropecuaria del distrito de Trujillo 2014 Los datos fueron obtenidos en tiempo real y a su vez vaciados en una hoja de cálculo Excel, para su posterior análisis e interpretación. Cabe señalar que la población muestral es de 80 colaboradores quienes contestaron las preguntas de la encuesta aplicada.

Tabla N°01

- Nivel de satisfacción por el puesto según los colaboradores de Chimú Agropecuaria S.A

NIVEL DE SATISFACCION	fi	%
ALTO	13	16.25
MEDIO	42	52.50
BAJO	25	31.25
TOTAL	80	100

FUENTE: Aplicación de encuestas – Octubre 2014

ELABORADO: Por los autores

GRÁFICO N° 01



FUENTE: Aplicación de encuestas – Octubre 2014

ELABORADO: Por los autores

El nivel de satisfacción que manifiesta los colaboradores encuestados es de nivel medio (52.50%), y de nivel bajo 31.25 % en tanto que el 16.25 % de los encuestados tiene un nivel de satisfacción alto por el puesto donde laboran

Tabla N°02

- Satisfacción de los colaboradores con el trabajo que desempeñan

NIVEL DE SATISFACCION	fi	% TRABAJADORES
ALTO	40	50.00
MEDIO	32	40.00
BAJO	8	10.00
TOTAL	80	100

FUENTE: Aplicación de encuestas – Octubre 2014

ELABORADO: Por los autores

GRÁFICO N° 2



FUENTE: Aplicación de encuestas – Octubre 2014

ELABORADO: Por los autores

El desempeño que presentan los trabajadores es de un nivel medio que es el 50% la cual la empresa tiene mucha rentabilidad.

Tabla N°03

- Nivel de reconocimiento por la labor realizada

NIVEL DE RECONOCIMIENTO	fi	% TRABAJADORES
ALTO	18	22.50
MEDIO	29	36.25
BAJO	33	41.25
TOTAL	80	100

FUENTE: Aplicación de encuestas – Octubre 2014

ELABORADO: Por los autores

GRÁFICO N° 3



FUENTE: Aplicación de encuestas – Octubre 2014

ELABORADO: Por los autores

Nivel de reconocimiento es demasiado bajo el 41% los colaboradores no sienten que su trabajo sea reconocido.

Tabla N° 04

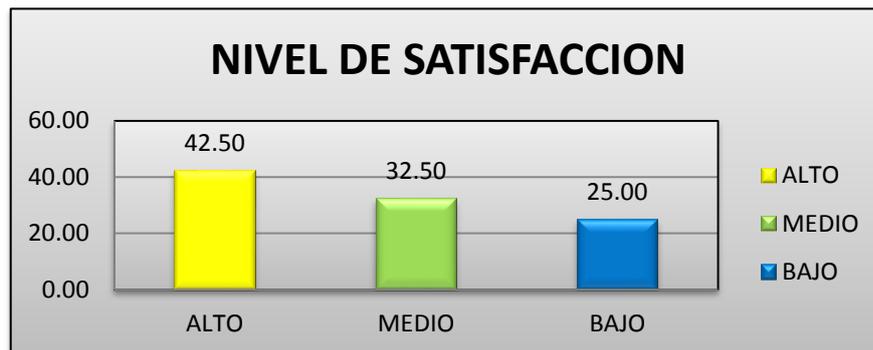
- Satisfacción de los colaboradores con los ascensos y promociones

NIVEL DE SATISFACCION	fi	% TRABAJADORES
ALTO	34	42.50
MEDIO	26	32.50
BAJO	20	25.00
TOTAL	80	100

FUENTE: Aplicación de encuestas – Octubre 2014

ELABORADO: Por los autores

GRÁFICO N° 4



FUENTE: Aplicación de encuestas – Octubre 2014

ELABORADO: Por los autores

La mayoría de los colaboradores sienten una satisfacción cuando la empresa los toma en cuenta ya que el 42% está de acuerdo que existan ascensos y promociones.

Tabla N° 05

- Nivel de satisfacción entre los jefes y colaboradores

NIVEL DE SATISFACCION	fi	% TRABAJADORES
ALTO	23	28.75
MEDIO	30	37.50
BAJO	27	33.75
TOTAL	80	100

FUENTE: Aplicación de encuestas – Octubre 2014

ELABORADO: Por los autores

GRÁFICO N° 5



FUENTE: Aplicación de encuestas – Octubre 2014

ELABORADO: Por los autores

Las relaciones entre colaborador y jefe son medio ya que el 37% de los colaboradores aun no sienten la confianza para relacionarse con ellos.

Tabla N° 06

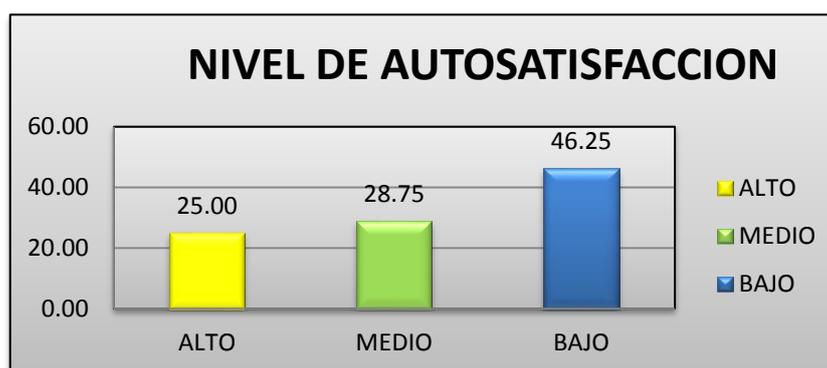
- Nivel de autosatisfacción por el buen uso de las competencias y habilidades de los colaboradores.

NIVEL DE SATISFACCION	fi	TRABAJADORES
ALTO	20	25.00
MEDIO	23	28.75
BAJO	37	46.25
TOTAL	80	100

FUENTE: Aplicación de encuestas – Octubre 2014

ELABORADO: Por los autores

GRÁFICO N° 6



FUENTE: Aplicación de encuestas – Octubre 2014

ELABORADO: Por los autores

El nivel de autosatisfacción es bajo ya que el 46% de los colaboradores sienten que la empresa solo los capacita para realizar su trabajo encomendado mas no para otras actividades.

Tabla N° 07

- Satisfacción de los colaboradores por los beneficios ofrecidos por la empresa.

NIVEL DE SATISFACCION	fi	% TRABAJADORES
ALTO	49	61.25
MEDIO	20	25.00
BAJO	11	13.75
TOTAL	80	100

FUENTE: Aplicación de encuestas – Octubre 2014

ELABORADO: Por los autores.

GRÁFICO N° 7



FUENTE: Aplicación de encuestas – Octubre 2014

ELABORADO: Por los autores

El nivel de satisfacción es de 61% ya que colaboradores se sienten satisfechos con los beneficios dados por la empresa

Tabla N° 08

- Nivel de satisfacción de los colaboradores por las capacitaciones que brinda la empresa para asumir nuevas responsabilidades.

NIVEL DE SATISFACCION	fi	% TRABAJADORES
ALTO	14	17.50
MEDIO	32	40.00
BAJO	34	42.50
TOTAL	80	100

FUENTE: Aplicación de encuestas – Octubre 2014

ELABORADO: Por los autores

GRÁFICO N° 08



FUENTE: Aplicación de encuestas – Octubre 201

ELABORADO: Por los autores

El nivel de satisfacción es bajo 42% ya que los colaboradores solo son capacitados para realizar sus tareas encomendadas más no para asumir nuevas responsabilidades.

Tabla N° 09

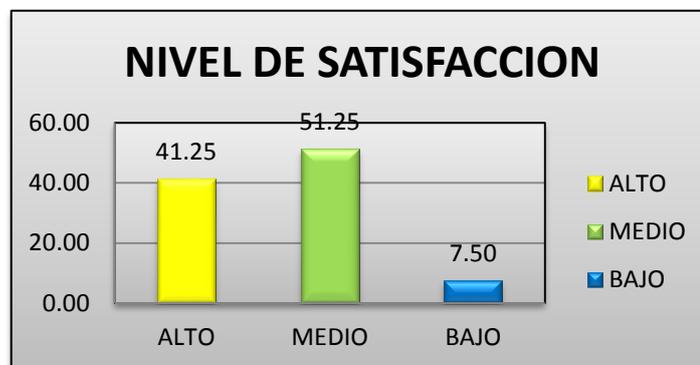
- Nivel de satisfacción de los trabajadores por la remuneración en relación a las responsabilidades que recibe.

NIVEL DE SATISFACCION	fi	% TRABAJADORES
ALTO	23	28.75
MEDIO	30	37.50
BAJO	27	33.75
TOTAL	80	100

FUENTE: Aplicación de encuestas – Octubre 2014

ELABORADO: Por los autores

GRÁFICO N° 09



FUENTE: Aplicación de encuestas – Octubre 201

ELABORADO: Por los autores

La satisfacción es media un 51% por que los trabajadores sienten que deberían ganar un poco más ya que se trata de un trabajo físico

Tabla N° 10

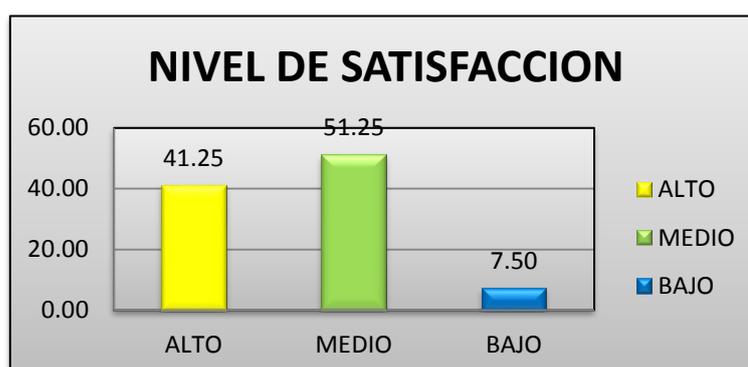
- Satisfacción de los colaboradores por laborar en la empresa agropecuaria chimú.

NIVEL DE SATISFACCION	fi	% TRABAJADORES
ALTO	33	41.25
MEDIO	41	51.25
BAJO	6	7.50
TOTAL	80	100

FUENTE: Aplicación de encuestas – Octubre 2014

ELABORADO: Por los autores

GRÁFICO N° 10



FUENTE: Aplicación de encuestas – Octubre 2011

ELABORADO: Por los autores

El 51.25% de los encuestados manifiestan un nivel de satisfacción medio o regular por trabajar en la empresa, en tanto que el 41.25 muestra un alto nivel de satisfacción.

Tabla N° 11

- Nivel de comprensión de las tareas en relación a los objetivos.

NIVEL DE SATISFACCION	fi	% TRABAJADORES
ALTO	35	43.75
MEDIO	35	43.75
BAJO	10	12.50
TOTAL	80	100

FUENTE: Aplicación de encuestas – Octubre 2014

ELABORADO: Por los autores

GRÁFICO N° 11



FUENTE: Aplicación de encuestas – Octubre 2014

ELABORADO: Por los autores

El nivel de comprensión es alto un 43% por el desempeño de los colaboradores a la realización de sus tareas encomendadas.

Tabla N° 12

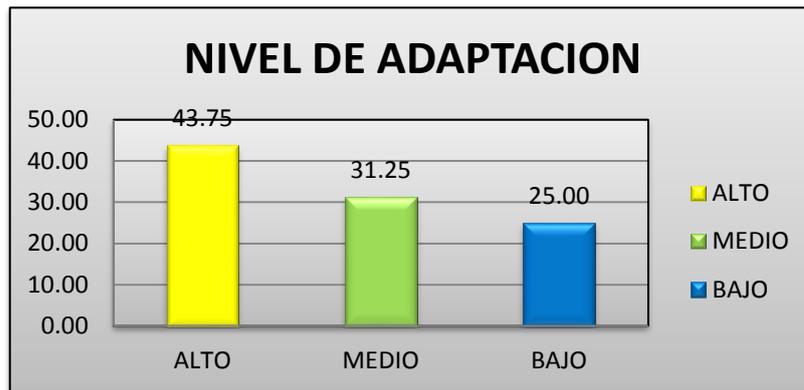
- Nivel de adaptación a los cambios de la empresa

NIVEL DE ADAPTACION	fi	% TRABAJADORES
ALTO	35	43.75
MEDIO	25	31.25
BAJO	20	25.00
TOTAL	80	100

FUENTE: Aplicación de encuestas – Octubre 2014

ELABORADO: Por los autores

GRÁFICO N° 12



FUENTE: Aplicación de encuestas – Octubre 2014

ELABORADO: Por los autores

El nivel de adaptación es de 43% alto ya que la empresa y sus colaboradores se adaptan a los cambios internos y externos de la misma.

Tabla N° 13

- Nivel de adecuación de los colaboradores a los requerimientos del puesto de trabajo.

NIVEL DE ADECUACION	fi	% TRABAJADORES
ALTO	37	46.25
MEDIO	34	42.50
BAJO	9	11.25
TOTAL	80	100

FUENTE: Aplicación de encuestas – Octubre 2014

ELABORADO: Por los autores

GRÁFICO N° 13



FUENTE: Aplicación de encuestas – Octubre 2014

ELABORADO: Por los autores

El 46% de los colaboradores consideran que se adecuan para realizar el trabajo que les corresponde, mientras que el 42% considera que casi nunca necesita de ese apoyo.

Tabla N° 14

- Nivel de optimización de recursos para el buen desempeño

NIVEL DE PRODUCTIVIDAD	fi	% TRABAJADORES
ALTO	15	18.75
MEDIO	58	72.50
BAJO	7	8.75
TOTAL	80	100

FUENTE: Aplicación de encuestas – Octubre 2014

ELABORADO: Por los autores

GRÁFICO N° 14



FUENTE: Aplicación de encuestas – Octubre 2014

ELABORADO: Por los autores

En este gráfico podemos observar que el 72% de los colaboradores encuestados, considera que existe un nivel medio de optimización de recursos para su buen desempeño (Tener en consideración quién califica la productividad son los directivos más no los colaboradores)

Tabla N° 15

- Nivel de conocimientos de las metas y objetivos

NIVEL DE RESULTADOS OBTENIDOS	fi	% TRABAJADORES
ALTO	18	22.50
MEDIO	60	75.00
BAJO	2	2.50
TOTAL	80	100

FUENTE: Aplicación de encuestas – Octubre 2014

ELABORADO: Por los autores

GRÁFICO N°15



Fuente: Aplicación de encuestas – Octubre 2014

ELABORADO: Por los autores

Del total de los colaboradores encuestados, un 75% tiene un nivel medio de conocimiento de las metas y objetivos de la empresa, ya que por medio de ello se ven los resultados obtenidos.

Tabla N° 16

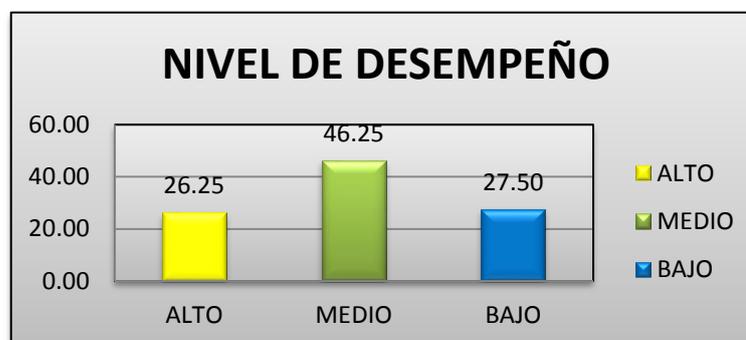
- Trato equitativo por el buen desempeño laboral

NIVEL DE CALIDAD DE TRABAJO	Fi	% TRABAJADORES
ALTO	21	26.25
MEDIO	37	46.25
BAJO	22	27.50
TOTAL	80	100

FUENTE: Aplicación de encuestas – Octubre 2014

ELABORADO: Por los autores

GRÁFICO N° 16



FUENTE: Aplicación de encuestas – Octubre 2014

ELABORADO: Por los autores

El 46% de los colaboradores encuestados reportaron que algunas veces reciben un trato equitativo por la buena labor en su trabajo dentro de la empresa.

Tabla N° 17

- Nivel de capacitación para el desempeño del trabajo

NIVEL DE CAPACITACION	fi	% TRABAJADORES
ALTO	47	58.75
MEDIO	27	33.75
BAJO	6	7.50
TOTAL	80	100

FUENTE: Aplicación de encuestas – Octubre 2014

ELABORADO: Por los autores

GRÁFICO N° 17



FUENTE: Aplicación de encuestas – Octubre 2014

ELABORADO: Por los autores

El 58% de los colaboradores encuestados reportaron que reciben capacitaciones casi constantemente para el mejor realización del su trabajo

Tabla N° 18

- Nivel de oportunidad en la entrega de recursos para el buen desempeño laboral

NIVEL DE PRODUCTIVIDAD DE RECURSOS	fi	% TRABAJADORES
ALTO	15	18.75
MEDIO	56	70.00
BAJO	9	11.25
TOTAL	80	100

FUENTE: Aplicación de encuestas – Octubre 2014

ELABORADO: Por los autores

Grafico N° 18



FUENTE: Aplicación de encuestas – Octubre 2014

ELABORADO: Por los autores

El 70% de los colaboradores encuestados manifiestan que de manera regular reciben oportunamente los recursos necesarios para la realización del su trabajo.

Tabla N° 19

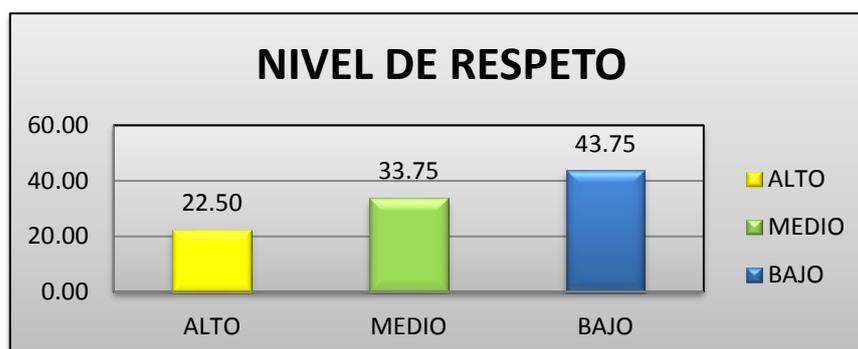
- Nivel de respeto hacia al colaborador

NIVEL DE RESPETO	fi	% TRABAJADORES
ALTO	18	22.50
MEDIO	27	33.75
BAJO	35	43.75
TOTAL	80	100

**FUENTE:** Aplicación de encuestas – Octubre 2014

**ELABORADO:** Por los autores

Grafico N° 19



**FUENTE:** Aplicación de encuestas – Octubre 2014

**ELABORADO:** Por los autores

El 43% de los colaboradores encuestados manifiestan que existe un bajo nivel de respeto por los colaboradores ya que no se les toma en cuenta en la empresa.

Tabla N° 20

- Nivel de comunicación entre jefe y colaboradores

NIVEL DE ORIENTACION	fi	% TRABAJADORES
ALTO	35	43.75
MEDIO	27	33.75
BAJO	18	22.50
TOTAL	80	100

**FUENTE:** Aplicación de encuestas – Octubre 2014

**ELABORADO:** Por los autores

Grafico N°20



**FUENTE:** Aplicación de encuestas – Octubre 2014

**ELABORADO:** Por los autores

El 43% de los colaboradores encuestados, considera que casi siempre comunican a su jefe, sus ideas y sugerencias respecto al trabajo que desempeñan.

TABLA N° 21

<b>CONSOLIDADO DE NIVEL DE PRODUCTIVIDAD</b>			
<b>(kgs/trabajadores)</b>			
<b>MESES</b>	<b>ALTO (35 A +)</b>	<b>MEDIO (34 A 18)</b>	<b>BAJO (17 A -)</b>
ENERO		21.34	
FEBRERO		20.98	
MARZO		28.10	
ABRIL		29.82	
MAYO		31.39	
JUNIO		28.10	
JULIO		30.87	
AGOSTO		22.34	
SEPTIEMBRE		19.54	
OCTUBRE			17.8
<b>TOTAL</b>		232.48	17.8
<b>PROMEDIO</b>	0.000	25.831	17.8

**FUENTE: Reporte de productividad del Área de Producción.-  
Agropecuaria Chimú, Octubre 2014**

TABLA N° 22

<b>CONSOLIDADO DE NIVEL DE SATISFACCION LABORAL</b>			
	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
Estar en mi puesto genera un sentimiento de autosatisfacción	16.25	52.5	31.25
Me siento orgulloso del trabajo que desempeño	50	40	10
Siento que mi trabajo está suficientemente reconocido	22.5	36.25	41.25
Son satisfactorio los ascensos y promociones	42.5	33.5	25
Es satisfactorio la relación con mis jefes	28.75	37.5	33.75
Mi trabajo permite que haga buen uso de mis competencias y habilidades.	25	28.75	46.25
Estoy satisfecho con los beneficios ofrecidos por mi empresa.	61.25	25	13.75
Mi empresa prepara a sus colaboradores para que puedan asumir nuevas responsabilidades.	17.4	40	42.5
En relación a las responsabilidades que tengo en mi trabajo, considero que mi remuneración es adecuada.	28.75	37.5	33.75
En general, estoy satisfecho de trabajar en esta Empresa.	41.25	51.25	7.5
Veo una relación clara entre mi trabajo y los objetivos de mi empresa.	43.75	43.75	12.5
Mi Empresa se adapta rápidamente a los cambios del ambiente externo (competencia, economía, mercado, tecnología etc.).	43.75	31.25	25
Las condiciones generales de trabajo (instalaciones físicas, ergonomía, equipos etc.) en mi empresa son adecuadas.	46.25	42.5	11.25
Considera que la forma que se organiza el trabajo en mi área contribuye con la productividad	18.75	72.5	8.75
El área de trabajo se orienta hacia la obtención de resultados	22.5	75	2.5
La calidad de mi trabajo es la más alta prioridad para la empresa	26.25	46.25	27.5
Mi Empresa me proporciona los entrenamientos necesarios para realizar mi trabajo.	58.75	33.75	7.5
Mi empresa proporciona los recursos necesarios (equipos de protección personal, entrenamientos, inversiones, etc) para lograr mayor nivel de productividad.	18.75	70	11.25
Mi superior inmediato me trata con respeto.	22.5	33.75	43.75
Considero que estoy orientado a participar activamente en la detención de errores en pro de un buen servicio	43.75	33.75	22.5
<b>TOTAL</b>	<b>678.65</b>	<b>864.75</b>	<b>457.5</b>
<b>PROMEDIO</b>	<b>33.9325</b>	<b>43.2375</b>	<b>22.875</b>

**Tabla N°23 de Producción de Chimú S.A.(Periodo 2014)**

	TOTAL DE UNIDADES BENEFICIADAS	TOTAL KILOGRAMOS EN POLLO VIVO	TOTAL KILOGRAMOS BENEFICIADOS
FEBRERO	20,949	40,467.84	<b>40,280.26</b>
MARZO	281,536	677,585.03	<b>663,107.68</b>
ABRIL	298,974	731,794.70	<b>723,158.77</b>
MAYO	294,735	720,212.06	<b>711,203.57</b>
JUNIO	272,575	656,327.10	<b>647,425.80</b>
	268,169	629,714.57	<b>621,820.74</b>

**FUENTE: CHIMU AGROPECUARIA S.A.**

Actualmente en el presente cuadro se refleja que la empresa, ha realizado la producción de pollos beneficiados, pero debemos de aclarar que no ha tenido una planificación adecuada para la programación de personal para la producción.

Asimismo se está realizando una estimación de producción de pollo beneficiado, sin tener en cuenta la demanda del mercado, originando que los trabajadores realicen horas extras en las diferentes etapas del proceso de producción

#### 4.1 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

**Según el objetivo general: Determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo.** En la tabla N°22 se aprecia que en promedio existe un nivel medio de desempeño laboral (43.24%) lo cual repercute en un nivel medio de productividad (25.83 kg/trabajador) tal como se demuestra en la tabla N° 21; con lo cual queda demostrada la hipótesis al establecer una relación directa entre desempeño laboral y productividad.

Según Davis y Newstom (2003) considera que la satisfacción laboral, son resultado de factores tanto internos como externos, entre ellos podemos mencionar la motivación, desarrollo profesional del personal, identificación y pertenencia en la organización; la productividad que es una relación entre eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo individual y organizacional.

Las organizaciones con empleados más satisfechos tienden a ser más eficaces que las organizaciones con empleados menos satisfechos.

Guevara (2010) en su tesis Evaluación de la satisfacción laboral sostiene que la mejora de los programas de calidad de vida existentes en el trabajo a través de la gestión de recursos humanos; permite propiciar el incremento del bienestar psíquico social, lo cual contribuye de manera positiva en la productividad.

Por tanto, el nivel medio de satisfacción de los colaboradores se debe fundamentalmente, a que la empresa no brinda las condiciones adecuadas para el trabajo, las promociones y ascensos son limitadas, la empresa no le da valor a la labor realizada, falta de capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad, siendo necesario que la empresa tome las medidas correctivas para mejorar el nivel de productividad.

**De acuerdo con objetivo específico: Evaluar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A Trujillo se puede apreciar que** a través de la Tabla N°03 podemos apreciar que el nivel de reconocimiento por la labor realizada es bajo 41.25% mientras que el 36.25% piensa que su trabajo si es reconocido.

También podemos apreciar en la Tabla N°5 que el nivel de relación entre los jefes y colaboradores no es muy adecuada ya que el 37.50% de los colaboradores no siente la confianza de relacionarse con sus jefes mientras que el 28.75% afirma lo contrario.

Según Navarro (2012) en su tesis Satisfacción laboral y su influencia en la productividad; también sostiene que las relaciones personales, la calidad de vida en el trabajo genera satisfacción laboral lo que influye en la productividad.

Según Robbins (1998) sostiene que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. También dice que la gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral.

En consecuencia, los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A consideran que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; por lo que se establece que existe poca identificación y compromiso de los colaboradores hacia la empresa, lo que influye en un nivel medio de productividad.

Asimismo, el 46.25% de los colaboradores muestra un nivel de autosatisfacción bajo ya que sienten que la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo en el sentido que el

42.50% sostiene que no los preparan para asumir nuevas responsabilidades (tabla N°8)

Según la tabla N°9 el 37.50% y el 33.75 % de los colaboradores muestran un nivel medio y bajo de satisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas.

Las compensaciones tienen sobre el trabajador un efecto económico, sociológico y psicológico, por esta razón una mala gestión del proceso de asignación de compensaciones podría afectar negativamente a los trabajadores y en última instancia, a los resultados de la empresa.

En consecuencia es importante el reconocimiento y la remuneración adecuada de acuerdo al desempeño, por lo tanto la empresa en estudio debe desarrollar un programa de incentivos económicos de acuerdo a la productividad de los colaboradores.

**De Acuerdo con el objetivo específico: Determinar el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A Trujillo se aprecia que** en la tabla N°11 el 43.73% de los colaboradores manifiesta un nivel medio de satisfacción respecto a una relación clara entre trabajo y los objetivos de la empresa por cuanto no hay una adecuada organización del trabajo.

Según la tabla N°18, el 70% de los colaboradores sostienen que el nivel de oportunidad en la entrega de recursos tales como equipos, e inversiones entre otro es bajo; lo cual afecta a la productividad de la empresa.

Para Martínez (2007) la productividad es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos en la producción de bienes y servicios; traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, denotando además la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, conocimientos, energía, etc. son usados para producir bienes y servicios en el mercado.

Por lo anterior, puede considerarse la productividad como una medida de lo bien que se han combinado y utilizado los recursos para cumplir los resultados específicos logrados.

En consecuencia el nivel de productividad de la empresa Chimú Agropecuaria es medio, por cuanto no existe una clara orientación a los resultados, el nivel de oportunidad en la entrega de recursos no es la más adecuada , y el entrenamiento del personal es insuficiente, por lo que es necesario que la empresa tenga en consideración los cambios de entorno en lo concerniente a competencia , tecnología , demanda , ingresos de los clientes , entre otros; así como también las características de la organización, cuyo liderazgo debe estar orientado al trabajo y a las personas ; las aptitudes y actitudes de los individuos por lo que se debe potencializar el talento humano y un clima favorable que facilite la mejora de la productividad.

Según el artículo de la revista virtual SU DINERO – Semanario de Economía Familiar, Consumo y Empleo, redactado por Elena Rubio Navarro, se dice que: El "clima laboral" es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer", con los comportamientos de las personas, con su manera, a efecto de optimizar los procesos mediante las maquinas que se utilizan y buen desempeño de los colaboradores.

**De Acuerdo con el Objetivo Específico: Proponer Estrategias para mejorar la satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A Trujillo.**

ESTRATEGIAS	CRONOGRAMA	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
Realizar talleres de integración	3 veces al Mes.	Departamento de Relaciones Laborales	S/500 por cada taller
Capacitación	Mensual	Jefe de Producción	S/500
Otorgar: *Motivación económica *Reconocimiento Publico *Calidad de vida en el trabajo	Mensual	Departamento de Recursos Humanos	S/200 por cada taller
Comunicación interna/externa de 360°	Diario	Departamento de Recursos Humanos	S/100 por cada taller

La empresa deben preocuparse por conocer y medir las relaciones y vínculos que establecen las personas entre sí: como se relaciona el colaborador con su jefe, a todo nivel y así obtener la satisfacción de los mismos lo cual permitirá una mayor productividad.

# **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 4.2 CONCLUSIONES.

1. La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; con lo cual queda demostrada la hipótesis. La empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad.
2. Existe un nivel medio de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas.
3. Existe un nivel medio de productividad, por cuanto no existe una clara orientación a los resultados, el nivel de oportunidad en la entrega de recursos no es la más adecuada, y el entrenamiento del personal es insuficiente.
4. Las estrategias para mejorar la satisfacción laboral, comprenden incentivos económicos y no económicos, talleres de integración para mejorar el relacionamiento entre los jefes y colaboradores, capacitación para potencializar las habilidades de los colaboradores, comunicación interna de 360|°

## 4.2 RECOMENDACIONES

- Implementar un programa de incentivos económicos y no económicos según el desempeño de los colaboradores de acuerdo a los resultados obtenidos.
- Implementar una gestión proactiva para potencializar las competencias de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A Trujillo.
- Desarrollar un programa de capacitación de acuerdo a las exigencias del trabajo realizado por los colaboradores para elevar los niveles de productividad.
- Monitorear la orientación hacia los resultados a través de una comunicación interpersonal, que permita efectuar la retroalimentación respectiva

# **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## Libros

1. Arévalo Vela, Javier (2004). *Manual de Legislación Laboral* Tomo II (1ra edición). Perú, Editorial Cultural Cuzco.
2. Arce Ortiz, Elmer (2013). *Derecho individual del trabajo en el Perú* (1ra edición). Perú: Editorial Palestra.
3. Chiavenato, Idalberto; (2007) “*Administración de Recursos Humanos*”; Octava Edición; Mc Graw Hill; México.
4. Jiménez Coronado, Ludmin (2010). *Manual de regímenes Laborales*. (1ra. Edición). Perú. Instituto Pacifico SAC: 2010.
5. Neves Mujica, Javier (2004). *Introducción al Derecho Laboral*. (1ra edición). Perú. Fondo editorial PUCP.

## Páginas Web

6. Atalaya Pisco María Clotilde. (1999). Satisfacción Laboral y Productividad. Master Ejecutivo en Administración y Dirección de Empresas vol.5 recuperado el 15 /08/14 de <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
7. Amezcua H. (2012) Satisfacción Laboral y su relación con la productividad de los colaboradores en LEKKI RESTAURANT” (Tesis para obtener el Título de Licenciado de Administración). Universidad Veracruzana, México. Recuperado de <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/31777/1/amezcuahernandezkarla.pdf>.
8. Fuentes N (2012) “SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD” (ESTUDIO REALIZADO EN LA DELEGACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL ORGANISMO JUDICIAL EN LA CIUDAD DE QUETZALTENANGO) (Tesis para obtener el Título de Licenciada en Psicología Industrial) Universidad Rafael Landívar, Guatemala Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
9. Guevara D. Wilmer. (2008). EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS (LAS) TRABAJADORES(AS) DE UNA EMPRESA

PETROLERA MATURÍN, MONAGAS JUNIO/NOVIEMBRE  
2008.(Tesis para optar al Grado de Especialista en Medicina Ocupacional)  
Universidad Experimental de Guayana, Venezuela. Recuperado  
de [http://cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCS/TESIS/TESIS\\_POSTGRADO/ESPECIALIZACIONES/TGERG84W552010Guevara.pdf](http://cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCS/TESIS/TESIS_POSTGRADO/ESPECIALIZACIONES/TGERG84W552010Guevara.pdf).

10. Gómez L & Incio P & O'Donnell V. (2011). NIVELES DE SATISFACCION LABORAL DE UNA BANCA COMERCIAL: CASO DE ESTUDIO (Tesis para obtener el grado de Magister en Administración de Empresas).Universidad Católica del Perú, Perú. Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4552/GOMEZ\\_INCIO\\_ODONNELL\\_BANCA\\_COMERCIAL.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4552/GOMEZ_INCIO_ODONNELL_BANCA_COMERCIAL.pdf?sequence=1)
11. Morales Carrasco Carlos (2010). La satisfacción laboral de los trabajadores y su repercusión en productividad de las empresas. Monografías. Pag.1,2,3 Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos82/a-satisfaccion-laboral-y-productividad-empresas-ambato-a/a-satisfaccion-laboral-y-productividad-empresas-ambato-a.shtml>

# **ANEXOS**

## ENCUESTA

La presente encuesta tiene como objetivo la investigación y desarrollo de un Proyecto de Investigación para ayudar en la mejora de la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo. Se le agradece a Ud. pueda brindar la información requerida con la mayor claridad y sinceridad posible.

II. INSTRUCCIONES. Por favor marcar con una X la alternativa que se ajuste a su criterio.

### **SATISFACCIÓN LABORAL**

**1. *Estar en mi puesto genera un sentimiento de autosatisfacción***

**ALTO**   
**MEDIO**   
**BAJO**

**2. *Me siento orgulloso del trabajo que desempeño***

**ALTO**   
**MEDIO**   
**BAJO**

**3. *Siento que mi trabajo está suficientemente reconocido***

**ALTO**   
**MEDIO**   
**BAJO**

**4. *Son satisfactorio los ascensos y promociones***

**ALTO**   
**MEDIO**   
**BAJO**

**5. *Es satisfactorio la relación con mi jefe.***

**ALTO**   
**MEDIO**   
**BAJO**

**6. Mi trabajo permite que haga buen uso de mis competencias y habilidades.**

**ALTO**   
**MEDIO**   
**BAJO**

**7. Estoy satisfecho con los beneficios ofrecidos por la empresa.**

**ALTO**   
**MEDIO**   
**BAJO**

**8. La empresa prepara a sus colaboradores para que puedan asumir nuevas responsabilidades.**

**ALTO**   
**MEDIO**   
**BAJO**

**9. En relación a las responsabilidades que tengo en mi trabajo, considero que mi remuneración es adecuada.**

**ALTO**   
**MEDIO**   
**BAJO**

**10. En general, estoy satisfecho de trabajar en esta Empresa.**

**ALTO**   
**MEDIO**   
**BAJO**

**11. Veo una relación clara entre mi trabajo y los objetivos de la empresa.**

**ALTO**   
**MEDIO**   
**BAJO**

**12. La Empresa se adapta rápidamente a los cambios del ambiente externo (competencia, economía, mercado, tecnología etc.).**

**ALTO**   
**MEDIO**   
**BAJO**

**13. Las condiciones generales de trabajo (instalaciones físicas, ergonomía, equipos etc.) en mi empresa son adecuadas.**

**ALTO**   
**MEDIO**   
**BAJO**

**14. Considera que la forma que se organiza el trabajo en mi área contribuye con la productividad.**

**ALTO**   
**MEDIO**   
**BAJO**

**15. El área de trabajo se orienta hacia la obtención de resultados.**

**ALTO**   
**MEDIO**   
**BAJO**

**16. La calidad de mi trabajo es la más alta prioridad para la empresa.**

**ALTO**   
**MEDIO**   
**BAJO**

**17. La Empresa me proporciona los entrenamientos necesarios para realizar mi trabajo.**

**ALTO**   
**MEDIO**   
**BAJO**

**18. La empresa proporciona los recursos necesarios (equipos de protección personal, entrenamientos, inversiones, etc.) para lograr mayor nivel de productividad.**

**ALTO**

**MEDIO**

**BAJO**

**19. Mi superior inmediato me trata con respeto.**

**ALTO**

**MEDIO**

**BAJO**

**20. Considero que estoy orientado a participar activamente en la detención de errores en pro de un buen servicio**

**ALTO**

**MEDIO**

**BAJO**