

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE
EMPRESAS**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN
LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA TELEPIZZA
ANDINA S.A.C., MIRAFLORES – PERU.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

PARDO CASTRO LORENA LIZBETH (0000-0001-8679-0274)

ROSALES CAURURU IBAN ELMORE (0000-0003-4366-829X)

SALAZAR VITALIO LINET PIERINA (0000-0002-3690-9297)

ASESOR:

MG. PUELLES BULNES MARIA ELIZABETH (0000-0002-7787-5935)

**LINEA DE INVESTIGACION: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y
DESARROLLO INSTITUCIONAL**

LIMA, PERÚ

OCTUBRE, 2021

Resumen

El actual trabajo de investigación tiene como finalidad revisar La satisfacción laboral y su influencia en la productividad de la empresa telepizza andina s.a.c., Miraflores – Perú, Asimismo, la investigación tiene como objetivo general: Determinar si, la satisfacción laboral influye en la productividad de la empresa Telepizza Andina S.A.C., Miraflores – Perú.

En la empresa telepizza andina s.a.c., Miraflores – Perú, los trabajadores vienen presentando, problemas de rendimiento, como pobre motivación y falta de compromiso, en la realización de sus actividades de trabajo, lo que se traduce en los bajos niveles de desempeño laboral. Es por ello que la hasta ahora mantiene los mismos inconvenientes que le impiden poder ser una compañía competitiva y esto no le permite lograr sus objetivos.

La presente investigación incluye datos de carácter general, y data obtenida de acuerdo a las exigencias de la universidad que tiene que ver con el tema seleccionado, es por ello que presenta toda la información relacionada al marco seleccionado.

Palabras Claves: Productividad, Clima organizacional, Desempeño Laboral, Administración

Abstract

The current research work aims to review job satisfaction and its influence on the productivity of the company telepizza andina sac, Miraflores - Peru, Likewise, the research has the general objective: To determine if job satisfaction influences the productivity of the company Telepizza Andina SAC, Miraflores - Peru.

In the company telepizza andina s.a.c., Miraflores - Peru, workers have been presenting performance problems, such as poor motivation and lack of commitment, in carrying out their work activities, which translates into low levels of job performance. That is why until now it maintains the same drawbacks that prevent it from being a competitive company and this does not allow it to achieve its objectives.

This research includes data of a general nature, and data obtained according to the demands of the university that has to do with the selected topic, that is why it presents all the information related to the selected framework.

Key Words: Productivity, Organizational Climate, Work Performance, Administration

Tabla de contenidos

Caratula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Tabla de contenidos	vi
Introducción	viii
1. Problema de Investigación	1
1.1. Descripción de la realidad Problemática	1
1.2. Planteamiento del Problema	1
1.2.1. Problema General	3
1.2.2. Problemas Específicos	3
1.3. Casuística	4
2. Marco Teórico	8
2.1. Antecedentes de la Investigación	8
2.1.1. Internacionales	8
2.1.2. Nacionales	13
2.2. Bases Teóricas	22
3. Alternativas de Solución	48
Conclusiones	
Recomendaciones	
Referencias	

Apéndices

Apéndice 1: nivel de satisfacción por el puesto según los colaboradores de Telepizza andina s.a.c. Miraflores – Perú

Apéndice 2: Sexo del personal

Apéndice 3: Procedencia de personal

Apéndice 4: Edad del personal

Apéndice 5: Vinculación de la especialidad con el puesto

Apéndice 6: Área de desempeño en la empresa

Introducción

La empresa Telepizza Andina S.A.C. se fundó en España en 1988 y en la actualidad cuenta con más de 1400 establecimientos alrededor del mundo. Son líderes en servicio a domicilio y para llevar en España, Portugal, Chile, Polonia y América Central (Guatemala y El Salvador). La marca también está presente en Emiratos Árabes, Colombia, Perú, Ecuador, Bolivia, Panamá, Rusia y Angola.

En Perú se inaugura la primera tienda en Julio del 2011 como Telepizza Andina S.A.C. con RUC 20538225763, representado por el Dr. Fernández Valera Miguel Ángel, ubicada en Av. Comandante Espinar N° 176– Miraflores, en la actualidad cuenta con más de 50 locales. La marca está presente en Lima Metropolitana, Callao y provincias del país (Tumbes, Piura, Cajamarca, Trujillo, Tarapoto, Pucallpa, Barranca, Chincha, Cañete).

En la empresa Telepizza Andina S.A.C. se vende más de 60 millones de pedidos al año y cuenta con más de 1 millón de seguidores en todo el mundo, está formada durante más de 25 años, en la cual ha fortalecido su marca en todo el mundo. Son capaces de desarrollar el modelo en cualquier parte del mundo ya que tiene diferentes modelos de negocio y una gran flexibilidad y capacidad de adaptación.

Los productos se caracterizan por la alta calidad de sus ingredientes. Ofrecen comida fresca y saludable. Gracias a su amplia variedad de productos, son capaces de llegar a todos los objetivos y sus productos son del agrado de todos sus clientes.

Para la empresa Telepizza Andina S.A.C. es fundamental la imagen que muestra a sus clientes, debido al rubro que pertenece, tienen como objetivo mostrar una apariencia limpia y uniforme al cliente. La responsabilidad de cada colaborador es ser un ejemplo al respetar los estándares en el uso correcto y en el cuidado de su apariencia, dentro de su reglamento tiene

presente que el fin de la empresa es el servicio a la comunidad, el comportamiento ético de los trabajadores, los puestos de trabajo en la empresa son de carácter polifuncional, puesto que ningún trabajador podrá negarse a cumplir una actividad ya que está debidamente capacitado para afrontar nuevos retos.

La necesidad de la investigación se da por las deficiencias que presenta la empresa Telepizza Andina S.A.C. en Miraflores, debido a que existe, falta de capacitación y entrenamiento a nuevos trabajadores, como también aprendizaje en los nuevos sistemas de programas, asimismo la falta de motivación a su personal; esto se debe a que reclutan gente sin experiencia, pues es la empresa quien los educa en base a sus necesidades, es así donde se forman a los pizzeros, repartidores, auxiliares, y al equipo Gerencial que va subiendo los diferentes peldaños dentro de la empresa. Por ello se debe estructurar un nuevo proceso en donde se capacite al personal en un periodo adecuado que les permitan adaptarse a la empresa, conociendo las actividades que van a realizar, instruirles en los diferentes sistemas de información que posee Telepizza Andina S.A.C., y lo más importante es reconocer su desempeño en base a sus remuneraciones, puesto que perciben un salario que no cubre sus necesidades; asimismo ejecutar convenios con universidades que permitan a sus trabajadores realizar o continuar con sus estudios; por otra parte se debe evaluar el clima laboral a fin de conocer su estado emocional, su compromiso con la empresa y que este le proporcione las herramientas necesarias para el buen desarrollo de sus funciones, de esta manera se podrá solucionar el problema en cuanto a la satisfacción laboral conociendo más a fondo las necesidades de cada colaborador.

La importancia de la investigación radica en solucionar los problemas de la complacencia profesional y analizar la autoridad que esta tiene en el rendimiento de la compañía, tanto es así que se debe determinar y evaluar los puntos débiles, a fin de incurrir en prácticas de bienestar para los

trabajadores, uno de los aspectos de mayor importancia es la satisfacción que produce la labor que los trabajadores desempeñan, como también los aspectos que los rodean a su trabajo, pues se sostiene, que el trabajador que se encuentra satisfecho en su trabajo, suele dar mayor dedicación a la tarea que realiza, por ende los resultados son positivos, con mayores índices de productividad, lo cual con lleva al desarrollo empresarial.

En el mundo, el comportamiento del colaborador es el elemento vital para las organizaciones, ya que los seres humanos somos únicos, en nuestra manera de pensar, carácter, actitud, emociones, aptitudes, actitudes y las diferencias entre ellos, lo que para las empresas es una ventaja competitiva.

Teniendo conocimiento que las empresas conocen las características profesionales y personales de cada integrante; y en base a ello desempeñan sus habilidades, cabe recalcar que en algunos casos surgen desacuerdos que conlleva un ambiente laboral de desconfianza; en el cual genera obstrucciones en la productividad. Entender el comportamiento de los colaboradores en las organizaciones es saber cómo trabajar exitosamente con las personas, teniendo en cuenta sus ideas, objeciones, sugerencias de tal manera que conlleve a fortalecer el trabajo en equipo logrando un bien común.

Para las organizaciones se han convertido en estos tiempos en una aldea global sin fronteras, por el manejo de la diversidad laboral en el cual uno de los retos es adaptarse a cada colaborador por sus diferencias culturales, que influirá mucho en la satisfacción de cada uno; el pensamiento humano se seguirá transformando el mundo, y las empresas buscaran la forma de retener al colaborador con mejor ventaja competitiva para seguir en el mercado. Por lo antes expuesto, se entiende que la satisfacción laboral es el bienestar del capital humano, a nivel

educación, alimentación, salud, seguridad social, vivienda, estabilidad laboral, desarrollo urbano y medio ambiente.

En los países de Latinoamérica, la productividad empresarial es el resultado de las acciones que determinan conseguir los objetivos de la organización, en primera instancia la rentabilidad; la interrelación de la satisfacción laboral y la productividad son dos razones inseparables para una organización, es por ello que les hacen sentir a sus trabajadores como en sus casas e incluso mejor, otorgándoseles así comodidades de relajación, de aprendizaje, facilidades en los horarios, en las vestimentas, en los beneficios por ley, todo porque saben que es el activo más valioso que posee su empresa.

En el Perú, existen empresas en una situación ineficaz que solo ven el interés y beneficios propios, sin importarles el bienestar de sus trabajadores, haciéndoles sentir que nadie es indispensable, hoy estas aquí y mañana no, es la realidad que se vive en nuestro país, pero en los últimos años la satisfacción laboral ha sido uno de los temas de especial interés, donde el trabajador es una pieza clave para la organización “Un trabajador feliz es un trabajador productivo”.

La satisfacción laboral, nunca antes ha tenido gran importancia como en la actualidad. Los cambios que se han venido realizando respaldarán dicha información. Las modificaciones que emplean las empresas y la reducción de costos son factores de productividad; hoy en día, se requiere que los trabajadores sean flexibles y accedan a enfrentar los cambios, innovaciones, retos y las oportunidades de manera rápida.

Mientras el trabajador se encuentre motivado y contento con las actividades que realiza y con el ambiente laboral, pondrá mayor interés en sus actividades que realiza y se obtendrá mejores resultados.

Ahora es cuando las organizaciones se preocupan mucho en el trabajador, por eso realizan encuestas trimestrales. El que está muy campante con su el lugar que ocupa muestra que es una persona muy positiva; el cual se muestra insatisfecho, deja de ver en cambio, cualidades desaprobaciones.

En nuestro país, la complacencia profesional es un tema importante porque el trabajador es un individuo a crecer, vencer desafíos y alcanzar sus metas.

En esta investigación se analizará los diferentes aportes que comprenden la satisfacción y su influencia con la productividad, donde claramente se puede tener conocimiento que es importante que los trabajadores se sientan satisfechos para obtener una mejor productividad dentro de la empresa Telepizza Andina S.A.C. la misma que se encuentra en una situación de desventaja en referencia a la satisfacción laboral y por ende afecta a su productividad.

En el capítulo I se presenta, el inconveniente de la Sociedad, el esbozo del inconveniente, enunciación del inconveniente, el inconveniente corriente y los inconvenientes determinados, asimismo el objetivo corriente y los objetivos determinados, también se describe un caso (con respecto a la dudosa trazada).

En el apartado II mostramos el marco hipotético de las circunstancias de los escritores, del mismo modo las bases hipotéticas con esclarecimientos y concepciones de las inconstantes, o argumentos análogos, bases nomotéticos de convenio a la indagación.

En el apartado III, planteamos las disyuntivas de procedimiento que aportará una mejora para la eficiencia en la productividad, tanto en el inconveniente corriente y los inconvenientes determinados.

Y por último reflexionamos las terminaciones, las representaciones, la descripción y los anexos concernientes.

Capítulo I: Problema De La Investigación

1.1 Planteamiento del problema

Presentamos esta investigación para dar a conocer que se promueve en el distrito de Miraflores, en una empresa privada Telepizza Andina S.A.C., que brinda el servicio de comida rápida.

Para el desarrollo de la investigación, la satisfacción laboral expresa la conformidad que siente una persona en relación a su centro de trabajo y al entorno que pertenece, es también la actitud que está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. La satisfacción ha sido estudiada con el objeto de mejorar los resultados laborales.

Un punto de interés para el tema de satisfacción y productividad es que van de la mano, muchos estudios no podían demostrar la causa y efecto. Sin embargo, muestran que la terminación más favorita es que la obtención conduce a la complacencia y no a la contradictoria. Si se ejecuta un buen compromiso, se conseguirá una impresión íntima de prosperidad. Conjuntamente, en el apócrifo de que la sociedad galardone la producción, el individuo con numerosa fertilidad logrará más declaración, así como un mejor estipendio.

La satisfacción con el empleo es fundamental, no sólo para el empleado que encuentra una manera de canalizar y utilizar sus habilidades, mantenerse motivado, sino además para la empresa, puesto que la productividad es mayor, y para el equipo ya que fomenta un clima positivo y de trabajo en equipo. De acuerdo al nuevo Workmonitor de Randstad, la satisfacción entre los españoles ha aumentado un 3% desde 2013, alcanzando al 72% de la fuerza laboral activa.

(Randstad, 2014)

En el Perú de “acuerdo a una encuesta de satisfacción laboral realizada por Supera, casi la mitad de empleados no se encuentra feliz en su centro de trabajo, lo cual podría afectar su

compromiso frente a las tareas encomendadas”. “El 45% de personas que participaron en el estudio admitió no sentirse feliz en su centro de labores y la mayoría sostuvo que dicha condición se debe a problemas vinculados con el clima de trabajo. Así, el 52% de encuestados afirmó sentir que sus ideas y opiniones son poco valoradas en la empresa donde trabajan, en contraparte con el 7% que considera muy valoradas sus propuestas”. (Gestión, 2014,)

Hoy en día las empresas se han concentrado únicamente en ofrecer sus productos, sin tomar conciencia de las dificultades que incomodan sus participantes en el ambiente de la sociedad, pues son ellos el activo más valioso que posee la organización y es muy importante generar complacencia tanto de carácter económico como en contextos de compromiso, el cual implicará en la producción de la empresa.

En la empresa Telepizza Andina S.A.C. la satisfacción se encuentra en un nivel de aceptación media debido a los problemas internos que se presentan en la empresa, por la falta de comunicación, de aprendizaje en nuevos sistemas, y la presión en cada actividad, entre otros temas que conllevan así el buen desempeño de funciones de los colaboradores lo cual no les permiten ejercer su trabajo de manera satisfactoria.

El propósito de este trabajo es entonces, analizar la relación existente entre la satisfacción laboral y la productividad asimismo conocer cómo influyen estos aspectos en los colaboradores. Los resultados que se obtendrán en este estudio podrán orientar a la dirección acerca de alternativas de solución para que se dé inicio a un proceso de mejora, a su vez que la empresa Telepizza Andina S.A.C. siga compitiendo en un mercado que cada día se vuelve más exigente.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera la satisfacción profesional interviene en la productividad de la sociedad Telepizza S.A.C., Miraflores - Perú?

1.2.2 Problemas específicos

Problema específico 1

¿En qué modo las capacitaciones influyen en la productividad de la empresa Telepizza Andina S.A.C., Miraflores - Perú?

Problema específico 2

¿De qué manera la estimulación interviene en la productividad de la sociedad Telepizza Andina S.A.C., Miraflores - Perú?

Problema específico 3

¿Cómo la comunicación interna interviene en la producción de la sociedad Telepizza Andina S.A.C., Miraflores - Perú?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar si, la satisfacción laboral influye en la productividad de la empresa Telepizza Andina S.A.C., Miraflores – Perú.

1.3.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Analizar si, las capacitaciones influyen en la producción de la sociedad Telepizza Andina S.A.C., Miraflores – Perú.

Objetivo específico 2

Evaluar sí, la motivación influye en la producción de la sociedad Telepizza Andina S.A.C., Miraflores – Perú.

Objetivo específico 3

Indicar si, la comunicación interna interviene en la fabricación de la sociedad Telepizza Andina S.A.C., Miraflores – Perú.

1.4 Casuística: Insatisfacción laboral de un auxiliar de producción

Luis tiene 25 años, trabaja como auxiliar de producción en la tienda ubicada en la av. Comandante Espinar N° 176, su jornada laboral es de 9 horas diarias – full time; debido al constante recargo de actividades a veces no suele tomarse el tiempo necesario para ingerir sus alimentos. Durante los 6 días de la semana que va a trabajar su horario es rotativo, el tiempo que Luis, se toma un tiempo prudencial, al menos 1 hora y 30 minutos y por ello que utiliza dos caudales de envío y encima camina 3 cuadras para llegar al centro de labores.

Durante los días en los que presta servicios para la empresa Telepizza Andina S.A.C., también acude a un instituto donde estudia la carrera de administración financiera; algunas veces por motivos de presión laboral, ha dejado de ir a clases, como también manifiesta que ha perdido exámenes y prácticas que han puesto en riesgo su ciclo, ya que se encontraba enfrentado entre el trabajo que solventa su carrera, y sus estudios que le servirán crecer profesionalmente.

Al ser contratado por la empresa Telepizza Andina S.A.C., Luis recibió, junto a otros compañeros, un curso de capacitación de corto tiempo que incluía instrucciones de producción y manipulación de alimentos.

Luis ya tiene en la empresa Telepizza Andina S.A.C. 6 meses, y pronto a vencer su contrato, suelen informarle que su posición está en prueba, por no contar con experiencia, ya que en la

capacitación no fue suficientemente entrenado para lograr los objetivos en el área de producción, para Luis, esto es preocupante ante su futuro respecto a la seguridad laboral y su solvencia, la situación ha afectado al colaborador, ya que se siente desganado, no está motivado, y por ende afecta su producción debido a que no está concentrado totalmente.

Su labor consiste, en la elaboración de pizzas, colocar los ingredientes de acuerdo a los pedidos del cliente y direccionar al horno para la cocción respectivo del producto.

Este recargo de actividades, sumado la información respecto a su renovación de contrato es un problema para Luis, debido a que no se siente satisfecho en estos momentos trabajando para Telepizza Andina S.A.C.

El Gerente de tienda es muy autoritario, no le gusta dar oportunidades a su personal, no suele delegar funciones y elaborar un horario para evitar excesos de trabajo para cada colaborador.

En tienda se cuenta con una cámara frigorífica que se mantiene en -1° y 3.0° GC, en el cual tiene que entrar y salir muchas veces al día para sacar los productos para la elaboración de pizzas, no obstante, está continuamente a cambios de temperatura por lo que está expuesto a enfermarse.

Medidas preventivas de solución al caso:

Dentro de toda organización se deben dar las herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades, pues dependen de ellas el buen funcionamiento de la empresa, tanto es así que también se deberían preocupar por el bienestar y salud de los colaboradores, ya que estar en constante cambio de temperatura se expone a enfermarse. Lo cual un trabajo no debería convertirse en un lugar estresante.

Por otro lado, hoy en día estamos viviendo una situación caótica con el transporte, puesto que afecta a la gran mayoría de trabajadores y estudiantes, en este sentido, es provechoso que las

sociedades contribuyan medios combinados de envío al lugar de compromiso cuando estos no concurren o no brinden una buena prestación.

En el instante de instituir indicadores de compromiso, se recomienda a los jefes a tener mayor flexibilidad, más aún si los horarios son rotativos, puesto que muchos trabajadores se encuentran estudiando y el trabajo no les permite desarrollarse de manera efectiva.

1.5 Justificación

La presente investigación se enfocará en evaluar la satisfacción laboral de Telepizza Andina S.A.C., y ver de qué manera influye en su productividad, este trabajo adquirirá relevancia, por cuanto se beneficiarán los colaboradores con la satisfacción laboral y, a la vez, la organización obtendrá provecho de los resultados de la investigación por cuanto permitirá estar al tanto del horizonte de exaltación y complacencia de sus practicantes, de tal representación que se asuma la bastante pesquisa para que se arrebaten disposiciones que formen que la sociedad posea un mejor cometido y describa con individuos implicadas, determinadas, a fin de lograr los objetivos trazados por la empresa, y elevar los niveles de productividad.

1.6 Limitaciones del tema

En el desarrollo de la presente investigación, se tuvo dificultad debido a la carga de labores que se debe atender en la sociedad para aplicar el elemento, se tuvo que dar el instante conveniente y que fuera del centro de trabajo.

Nuestro estudio se efectuó en una de las tiendas de la empresa Telepizza Andina S.A.C., la que se encuentra ubicada en Miraflores, lo que podría ser una limitante en cuanto a la generalización externa de los resultados.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.2 Tesis Internacionales

Fuentes (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). Universidad Rafael Landívar **Quetzaltenango** – República de Guatemala”.

El objetivo general de la tesis establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano. La presente investigación pretende evaluar el nivel de satisfacción, determinar la importancia, que el personal rinda y se sienta satisfecho con su trabajo y los efectos que conlleva en la productividad. Las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral que es el resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que es una relación entre eficiencia y eficacia. El procedimiento estadístico a utilizar fue la significación y fiabilidad de la correlación. Con base a los resultados se estableció que no hay una influencia de satisfacción laboral en la productividad, los encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) y esto se debe a que son reconocidos, por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo son favorables, las políticas de la empresa van acordes a cada trabajador y el Organismo Judicial es un buen patrono. Los resultados en las encuestas de productividad la mayoría de trabajadores obtuvieron 90 puntos para arriba lo que quiere decir que los objetivos que se plantean en la Delegación de Recursos Humanos se logran por el buen trabajo que se realiza a diario.

Comentario:

Definiendo que la complacencia profesional es la categoría de conformidad de los coadjutores podemos decir que, en el Organismo Judicial, tiene un nivel de aceptación alta por parte de sus trabajadores, cumpliendo los objetivos empresariales e individuales. Así mismo, hay una estabilidad laboral además de contar con un clima agradable y comunicación asertiva. Las capacitaciones son constantes en donde el colaborador puede aprovecharlas y crecer profesionalmente; sugiriendo así, efectuar mediciones de satisfacción laboral para mantener una información relevante y actualizada; Además, se debe continuar trabajando con sus colaboradores para obtener una mejor productividad.

Soberanis (2016) Satisfacción Laboral Y Productividad Mérida Yucatán – México

Muchas empresas desean elevar la productividad de sus colaboradores, pero desconocen los factores que permiten que esto ocurra; se desgastan implementando programas de incentivos, acciones de capacitación y hasta eventos de integración – por mencionar algunos -, pero ninguna de estas acciones apunta al objetivo primario: elevar el grado de satisfacción en el trabajo de la gente. Es claro que las organizaciones desconocen la estrecha relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad, así como lo que realmente se debe hacer para mantener motivado al personal. No se necesitan muchos argumentos para convencernos de que un empleado motivado y satisfecho con su trabajo y su entorno, es un individuo que rendirá más y será capaz de aportar mayor valor a su trabajo, además de contribuir al crecimiento de la organización. No estamos descubriendo el hilo negro con esta declaración, pero entonces ¿qué ocurre que las empresas siguen presentando un bajo índice de productividad derivado de la falta de motivación de sus empleados y de la poca o nula satisfacción en el trabajo? En mi experiencia como Consultor

Empresarial y Coach de Negocios, he visto desfilar un sin fin de motivos por los que las empresas presentan baja productividad.

Comentario:

Las empresas se han dado cuenta que el talento humano es el activo más valioso que tiene toda organización. Sin embargo, hay muchas empresas no tienen conocimiento de la satisfacción laboral, y solo brindan incentivos, paseos de integración, lo que en realidad se debe hacer es mantener un clima organizacional óptimo.

2.1.1 Tesis Nacionales

Alva y Juárez (2014) “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. Universidad Privada Antenor Orrego Trujillo – Perú”.

El objetivo general de la tesis es 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. 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.

Comentario:

Teniendo en cuenta los cambios organizacionales y conceptualizando que los recursos humanos son el centro de las ideas, valor fundamental y como ventaja competitiva de las organizaciones podemos decir que la satisfacción laboral y el nivel de productividad están estrechamente ligadas entre sí. Según la investigación en la empresa Chimú Agropecuaria S.A., no se otorga ningún reconocimiento a sus colaboradores, además de no brindarles los recursos necesarios para cumplir sus objetivos; existe una minoría de capacitaciones de forma limitada que no le permite al colaborador desarrollar sus habilidades y destrezas, así también se añade que la empresa no tiene objetivos establecidos en el cual los colaboradores tienden a equivocarse y retrasar los procesos. Por ello, se recomienda tomar acciones preventivas en relación al personal, para instruirlos y capacitarlos de acuerdo al área que correspondan e inculcarles los valores, imparciales y introduzcas de la colocación a fin de alcanzar la mejora continua.

Peña (2014) La motivación del personal y la productividad de la microempresa la cabaña en el periodo 2013. Universidad Nacional Tecnológica del Cono Sur de Lima Lima – Perú.

El objetivo general de la tesis es explicar la influencia de la motivación del personal en la productividad de la microempresa la cabaña. La metodología utilizada en el trabajo consiste en diagnosticar la motivación en la productividad del personal de la microempresa “La Cabaña”. El Modelo se basa en la Teoría de la Motivación Humana de Abraham

Maslow, con base en el concepto de jerarquía de necesidades que influyen en el comportamiento humano, concibiendo esa jerarquía por el hecho de que el hombre es una criatura cuyas necesidades crecen durante su vida. Al hacer referencia al origen de las motivaciones, éstas tienen una raíz subjetiva porque yacen en el fondo de la naturaleza del sujeto mismo. Dependen de su constitución física y psíquica, de sus aptitudes y capacidades, de sus aspiraciones y anhelos, de sus esperanzas y ambiciones, de sus ideas y de sus semejantes. Todos estos factores subjetivos influyen directamente sobre las relaciones recíprocas entre los hombres, ya sea condicionando la armonía y la paz, así como repercuten sobre el rendimiento del trabajo.

Comentario:

Para conseguir el éxito en toda empresa, se debe mantener un clima organizacional apropiado, con personas comprometidas que trabajen en base a los objetivos planteados por la organización, asimismo la organización debe contribuir cumpliendo con las leyes laborales. En ese sentido, podemos deducir que la microempresa La Cabaña no cuenta con una estructura organizacional ni funcional, es por ello que los trabajadores no están realizando sus funciones eficientemente, y solo buscan su satisfacción individual, sin preocuparse por la productividad y rentabilidad de la empresa, analizando esta investigación se debe realizar una reingeniería, con el propósito de mejorar los procesos, servicios, clima laboral, funciones, objetivos y metas.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Satisfacción Laboral

2.2.1.1 Definiciones

Para lograr la complacencia profesional es necesario medir la actitud que las personas tienen hacia la sociedad, es de vital importancia que, y esto refleja en sus actitudes la relación que lleva con los demás los sentimientos por el prójimo, para que la persona pueda estar satisfecha en su lugar de labores. (García, 2010). Locke (1976), la ha definido como "...un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". "No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. Schneider (1985), indica algunas razones que explican la gran atención dedicada a la satisfacción laboral hay que considerar":

- 1) La complacencia en el compromiso es una consecuencia significativa de la vida organizacional.
- 2) La complacencia ha espectro en desiguales indagaciones como un predictor revelador de gestiones disfuncionales significativos, como el absentismo, el canje de lugar y de colocación (Universum, 2008).

Según (Fernández Manzo, P. 2007) considera que la satisfacción laboral es un fenómeno que se "ha abordado desde diversos enfoques: el de la administración, el del marketing y por su puesto el de la psicología. Dentro del enfoque de la psicología, se ha estudiado desde hace varios años encontrando que se relaciona con una multitud de fenómenos como son la autoestima del trabajador, su relación con sus superiores, relación con sus colegas de trabajo, remuneración y beneficios, niveles de estrés, horarios de trabajo, entre otros".

Finalmente, la satisfacción laboral está relacionada con el compromiso y con la productividad, hoy en día este tema es muy relevante en las organizaciones, tal como detallan los autores es la actitud que tiene el colaborador hacia el trabajo, es sentirse complacido con lo que realiza, y a cambio de su esfuerzo y dedicación sea reconocido, de tal modo que se sienta motivado a continuar aportando a la empresa.

2.2.1.2 Causas de la satisfacción laboral

Esto va a depender de muchos factores entre los más destacables tenemos a los factores de que la persona tiene metas objetivas trazadas y que es muy importante generar un buen ambiente de trabajo es una causa muy importante a tener en cuenta, ya que las personas buscan tener satisfacciones y todos por definición antropológica queremos un sentido de pertenencia. (Fuentes Navarro, S. M., 2012)

El artículo nos indica que un buen salario no significa del todo para que el colaborador se sienta satisfecho, ya que se inicia desde el significado que les brinda a las actividades que realiza; en tal sentido la satisfacción laboral depende de muchos factores que la empresa tiene que preocuparse para retener a sus colaboradores que cuentan con una ventaja competitiva y prevenir el ausentismo.

2.2.1.3 Consecuencias de la satisfacción laboral

Son variadas las consecuencias que pueden afectar a las personas en temas relacionados a la satisfacción laboral, y esto afecta indirectamente a la familia de la persona ya que esa persona no se siente bien en el centro de labores y esto lo afecta emocionalmente y esto conlleva a los problemas sociales.

- Alejamiento.
- Firmeza a la permutación.

- Menoscabo de inventiva.
- Dejadez.
- Accidentabilidad.
- Disminución de rendimiento.
- Conflicto para ocuparse en conjunto.

Robbins (2004), otro autor refiere que desde el punto de vista individual existen diferencias que generan determinadas consecuencias que influyen a los empleados en los niveles de satisfacción en el ámbito profesional así mismo en los proyectos que tenga a futuro.

(Fuentes Navarro, S. M., 2012). El informe del autor, nos hace mención que hay diferentes reacciones de los colaboradores como consecuencia de la insatisfacción laboral, de esta manera puede generar un problema en la productividad, así como también complicando al bajo interés de los demás colaboradores.

2.2.1.4 Paralelismos de complacencia profesional

Se pueden establecer dos tipos de complacencia profesional

2.2.1.4.1 Complacencia corriente

Itinerario cociente que puede apreciar el esforzado frente a los diferentes aspectos de su compromiso.

2.2.1.4.2 Complacencia por circunstancias

La satisfacción es un aspecto que satisface algunos aspectos que en menor o mayor grado siente satisfacción al lograr los beneficios que recibe por su trabajo, cumpliendo las políticas de la empresa y esta se relaciona con el desempeño de los colaboradores. (Márquez Pérez, M. 2002).

2.2.1.5 Mejorar la satisfacción laboral

La satisfacción de las personas en el puesto de trabajo es muy importante, pues tiene una repercusión directa en la productividad de la empresa.

2.2.1.5.1 Crear relaciones sociales

Para tener un buen ambiente laboral es necesario que los colaboradores se sientan que son valorados que dormán parte de la empresa sin embargo esto deberá ser de forma genuina no de forma planeada, esto es muy importante ya que el colaborador pasa más horas en la oficina que en su propia casa.

2.2.1.5.2 Dar reconocimientos

Toda persona necesita sentir que es valorada que su esfuerzo es bien recibido, esto le permite sentirse valorado y de esta manera siente que sus labores son valoradas y esto conlleva a un buen clima laboral, los reconocimientos son para el alma algo tan reconfortante.

2.2.1.5.3 Fomentar equilibrio trabajo-vida

Este es un punto muy importante mucho más ahora que estamos en un mundo tan ajetreado y parece que no tenemos tiempo para nada nos dejamos llevar por lo que dicta la sociedad, hacemos cosas que conscientemente no las haríamos, sin embargo, las hacemos porque vemos que es lo normal, lo cotidiano y seguimos lo que dicta la sociedad, los medios, esto es muy perjudicial para la salud mental de las personas, es importante encontrar un equilibrio en lo que se refiera al trabajo y la vida.

2.2.1.5.4 Alinearse entorno a objetivos y crear desafíos

Los seres humanos estamos conectados emocionalmente con el trabajo en equipo, ya que antropológicamente desde los inicios de la vida hemos vivido en grupo en manada ayudándonos los unos a los otros sentimos que somos parte de un equipo y como equipo logramos mejores cosas.

2.2.1.5.5 Dar autonomía

Podemos mencionar de la autonomía que como sabemos conscientemente permite a las personas sentirse que le dan la confianza para tener autonomía, eso es muy bueno, sin embargo, también tiene sus pros y sus contras, ya que al sentir que tenemos el apoyo de la gerencia, eso con el tiempo nos puede dar a entender equivocadamente que somos superiores a nuestros compañeros de trabajo y eso no es correcto.

2.2.1.5.6 Crear un lugar de trabajo óptimo

El ambiente laboral es muy importante la decoración, los colores esto genera un clima de bienestar compañerismo y permite a los colaboradores sentirse a gusto en su centro de labores (Optimiza la eficiencia de tu empresa, 2016).

Las siguientes definiciones nos indican que la satisfacción laboral se basa en la valoración a sus colaboradores y lo relaciona con el estado de ánimo de las personas, de tal manera los distintos modos de estrategias que usan las organizaciones por el bienestar de sus colaboradores tendrá buenos resultados en la productividad.

2.2.1.6 Indicadores de la Complacencia laboral

La satisfacción en el trabajo es un indicador de la motivación del empleado para trabajar lo cual existen eventos o condiciones de satisfacción, tales como; la satisfacción y la productividad, dentro de ellos podemos definir los más importantes que repercuten en la mejora de la satisfacción laboral y por ende el aumento de la productividad.

2.2.1.6.1 Capacitaciones

La “capacitación es una herramienta que no sólo beneficia a los colaboradores, es también un beneficio para la empresa, ya que, al tener dentro de sus propias filas a profesionales competitivos y capaces, es posible realizar planes de sucesión con colaboradores que ya conocen

las políticas y objetivos de la compañía. Esto se traduce en grupos de trabajos duraderos y leales con la organización”.

“En tiempos de cambios constantes e implementación de nuevas tecnologías, es importante que los colaboradores estén en permanente perfeccionamiento para no ser superados por la competencia”. (Seminarium Internacional, 2015).

En la sección se define la importancia de las capacitaciones con beneficio a futuro, beneficiando no solo a los colaboradores sino también a la organización; vale decir que cuanto más capacitado se encuentre un colaborador, su rendimiento será mayor en la productividad, en el cual puede ser medido y retroalimentado en caso sea necesario.

2.2.1.6.1.1 Tipos de Capacitaciones

Las capacitaciones se suelen dividir en tres grandes grupos:

2.2.1.6.1.1.1 Adiestramiento para el compromiso

Va encaminada al esforzado que va a rescatar un acontecimiento diligencia, ya sea por ser de flamante introducción o por estipendio sido comenzado dentro de la igual sociedad.

Se fracciona a su vez en:

2.2.1.6.1.1.1.1 Adiestramiento de pre ingreso

Se crea con consumaciones de clasificación y busca prometer al nuevo particular las instrucciones, destrezas que estipula para el cometido de su lugar.

2.2.1.6.1.1.1.2 Adiestramiento de incitación

Es una sucesión de diligencias que ayudan a completar al pretendiente a su lugar, a su conjunto, a su director y a la sociedad, en corriente.

2.2.1.6.1.1.2 Adiestramiento propagandístico Busca conceder al esforzado la congruencia de conseguir lugares de mayor nivel escalonado.

2.2.1.6.1.1.3 Adiestramiento en el trabajo

Es una serie de acciones encaminadas a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores. Se busca lograr la realización individual, al mismo tiempo que los objetivos de la empresa. Busca el crecimiento integral de la persona y la expansión total de sus aptitudes y habilidades, todo esto con una visión de largo plazo. El desarrollo incluye la capacitación, pero busca principalmente la formación integral del individuo, la expresión total de su persona. (Tipos de capacitación, s.f.). Las organizaciones se preocupan cada día por brindar una formación más adecuada al personal seleccionado, debido a obtener resultados a corto plazo, asegurando el logro de los objetivos. De esta manera la empresa busca un crecimiento integral de todos sus colaboradores.

2.2.1.6.2 Comunicación interna

“La comunicación dentro de las organizaciones es de vital importancia, por tal razón las empresas necesitan prestar más atención de como se está llevando la comunicación interna, para pasar de un estado improvisado y artesanal a una comunicación profesional, que sea gestionada y dirigida por personas capacitadas que puedan transmitir la visión de la organización y las metas propuestas para que así, se pueda disminuir y eliminar los inconvenientes en los equipos de trabajo, que conlleva a situaciones de tensión que impide el progreso y eficiencia de la institución”.

“Los líderes y directivos de las organizaciones, deben promover una gestión de comunicación interna para que de esta manera el personal tenga dirección, desde sus funciones básicas, hasta informaciones formales e informales que deben transmitir en las distintas áreas, garantizando así el mejor desempeño y la armonización en la empresa”. (Merlano Medrano, S. 2012).

“La comunicación interna es una herramienta estratégica clave en las empresas, puesto que mediante un buen empleo de la información corporativa podemos transmitir correctamente a los empleados los objetivos y valores estratégicos que promueve la organización, esto generará una cultura de apropiación, fidelidad y sentido de pertenencia hacia la empresa por parte de su talento humano que se siente motivado y valorado al tener claros y definidos los principios y retos a los que se enfrenta la compañía”. (Felipe Cristancho, 2013).

Desde nuestro punto de vista, para que las empresas funcionen a la perfección deben manejar una buena comunicación interna, es decir entablar un constante dialogo entre los colaboradores y superiores, ya que todos los involucrados juegan un papel fundamental para lograr el bienestar dentro de la organización, ya que si no existe una buena comunicación interna, generará dificultad para responder competitiva y satisfactoriamente las demandas de los clientes, tal es así, que no permitirá fortalecer la productividad de la empresa.

2.2.1.6.2.1 Objetivos del gestor de comunicación interna

“Los objetivos del gestor de Comunicación Interna deben estar alineados a los objetivos del negocio y sumar desde su campo de acción. A continuación, algunas prácticas que se pueden llevar a cabo”:

“Aportar a que las fortalezas de la empresa (visión, misión, valores, cultura organizacional, capacidades organizativas desarrolladas) sean sostenibles, su ventaja competitiva” frente a la competencia.

“Asegurar que los colaboradores vivan la filosofía de la empresa, que la sientan suya, que estén alineados y comprometidos con los objetivos del negocio. Finalmente, ellos son nuestros principales embajadores”.

“Promover la práctica del feedback constructivo y constante como herramienta de desarrollo del colaborador, así como de reconocimiento”.

“Generar canales de comunicación de dos vías, donde el colaborador pueda elevar sus inquietudes e iniciativas con confianza. Formar a líderes en habilidades de comunicación”.

“Velar por que la política de Comunicación Interna de la empresa se cumpla, que los líderes la conozcan, la entiendan y que la pongan en práctica”.

“Identificar a gente que lleva puesta la camiseta de la empresa, asimismo incentivarle a la mejora continua”. (Rivera Raffo, A. p. 8)

En base a lo señalado por la autora, estas prácticas darán un valor agregado a la comunicación de la organización, generando que los colaboradores puedan dar su punto de vista, tomen decisiones propias, como también ayudando a que los colaboradores se sientan en confianza y a su vez lograr que se comprometan e identifiquen con la empresa.

2.2.1.6.2.2 Tipos de comunicación interna

La declaración encierra puede fundar en terceto tipologías.

2.2.1.6.2.2.1 Comunicación descendente

Se trata de la comunicación formal básica que “surge desde los directivos de la empresa y desciende a los distintos niveles de la pirámide jerárquica. Su finalidad es informar instrucciones, objetivos o políticas de la empresa.

Las más típicamente utilizadas en las empresas son”:

- Manejable del practicante
- Divulgación colectiva (reconocimiento, habitual)
- Esquela al particular

- Tertulias reveladoras
- Audiencia
- Avisadora
- Redondos y correspondencias electrónicos grupales

2.2.1.6.2.2.2 Declaración ascendente “Son los mensajes que circulan de abajo hacia arriba en la empresa; nacen en la base de la organización y llegan a la alta dirección. Permite a los empleados plantear ideas y sugerencias, así como dar retroalimentación a la comunicación descendente.

Entre las herramientas más utilizadas para alentar este tipo de comunicación figuran”:

- Ranura de insinuaciones
- Audiencia
- Intranet
- Correspondencia electrónica
- Ambientes de particularidad
- Tertulias habituales

2.2.1.6.2.2.3 Comunicación horizontal

“Es la que existe entre personas o áreas de la empresa que se encuentran en el mismo nivel jerárquico. En esta categoría gran parte de la comunicación suele ser informal, a través relaciones de amistad y compañerismo. Cuando se fomenta desde la empresa, se promueve como pauta de trabajo la colaboración y el trabajo en equipo. Los instrumentos más adecuados son:”

- Reuniones por departamentos o grupos de trabajo
- Sesiones informativas
- Correo electrónico
- Redes sociales
- Reuniones con otras divisiones (Galicia, 2016).

Según el artículo nos indica que, los tipos de comunicación ayuda a mejorar “la efectividad de la empresa, cuanta más información tenga los trabajadores, mejorará su trabajo en equipo y su trabajo individual, logrando de esta manera que los trabajadores estén integrados plenamente en la empresa y por tanto, se comprometerán con ella, la comunicación en la organización nos ayuda a mantener a los trabajadores enterados de todo lo que sucede en la empresa, además conocer los cambios positivos y negativos que tiene lugar en su entorno”.

2.2.1.6.3 Motivación

“La motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo para lograr cualquier objetivo, es el lazo que hace posible una acción en pos de satisfacer una necesidad”. (Robbins, 1999, p.175).

En nuestra opinión podemos “decir que la motivación es la fuerza que nos mueve a realizar actividades, cuando estamos motivados es cuando realmente tenemos la voluntad de hacer algo, y además somos capaces de perseverar en el esfuerzo durante el tiempo necesario para conseguir el objetivo que nos hayamos trazado.”

2.2.1.7 Factores que influyen en la satisfacción laboral

En base “a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, 1998) consideramos que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son”:

2.2.1.7.1 Satisfacción con el trabajo en sí – Reto del trabajo

“Dentro de estos factores, puedo resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto”.

Hackman y Oldham (1975) “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”:

- “Variedad de habilidades, el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes 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 las vidas 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”.

2.2.1.7.2 Sistemas de recompensas justas

“En este punto nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas”.

2.2.1.7.3 Satisfacción con el salario Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor, “estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los trabajadores”.

2.2.1.7.4 Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos

“Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona”. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

2.2.1.7.5 Condiciones favorables de trabajo

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo, que les faciliten el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico, cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y por ende favorecerá la satisfacción del empleado.

2.2.1.7.6 Colegas que brinden apoyo – satisfacción con la supervisión

“El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes y autoritarios”. (House y Mitchell, 1974).

2.2.1.7.7 Rendimiento De Los Trabajadores

Robbins. (2004); “Un trabajador contento es un trabajador productivo”, otros estudios indican que la productividad lleva a la satisfacción, en estudios actuales se llegó a la conclusión de que la satisfacción estimula la productividad.

2.2.1.7.8 Movimiento De Particular

Para (Robbins, 2004) “existe evidencia que indica que un moderador importante de la relación satisfacción rotación es el nivel de desempeño del empleado., el nivel de satisfacción es menos importante en la predicción de rotación”.

2.2.1.7.9 Ausentismo

“El ausentismo mantiene una relación negativa con la satisfacción y que, si la satisfacción lleva a la asistencia o inasistencia, influyen de manera decisiva los factores externos”. (Robbins, 2004).

“Llegadas Tarde, Robos, Violencia. - Son efectos producidos por sentirse explotados, con trabajo excesivo y frustrado, o por las formas de agresión verbal o física en el trabajo.

Desde el punto de vista de la insatisfacción laboral”. Robbins (2004), “nos dice que se puede explicar los comportamientos de un trabajador ante esto, mediante 4 respuestas”:

- a) Escapatoria. - Dirigida hacia el desánimo de la colocación, dimisión.
- b) Locución. - Alternar mueve y contractivamente de optimar los contextos.
- c) Nobleza. – “Esperar de manera positiva, pero con optimismo a que mejoren las condiciones, confiar en la administración”.
- d) Abandono. – “Esperar positivamente a que empeoren las condiciones incluyendo el ausentismo total, la taza mayor de error y el esfuerzo reducido”. Eduardo Amorós (s.f.).

Según lo detallado, “los factores influyen en la satisfacción laboral y que es un punto importante para cada trabajador porque hoy en día las empresas están obligadas a enfrentar nuevos retos enfocados en la satisfacción de sus trabajadores”. “A través de la determinación de los factores que afectan la satisfacción laboral, para lo cual se deben trazar estrategias a fin de mejorar el estado de la satisfacción y por ende se logra una mejora continua en la empresa, fortaleciendo todos los sistemas que lo conforman”.

2.2.1.8 Teorías emparentadas a la complacencia profesional

2.2.1.8.1 Teoría factorial 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”.

Elementos de limpieza

- Paga y favores
- Habilidad de la sociedad y su colocación
- Recomendaciones con los camaradas de trabajo
- Contexto físico
- Inspección
- Status
- Seguridad profesional
- Desarrollo
- Conocimiento
- Afianzamiento
- Plazas

Elementos de exaltación

- Ganancias
- Afirmación
- Libertad profesional
- Compromiso
- Impulso.

Podemos decir que las teorías de satisfacción laboral ayuda como mejorar el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo. “Como se mencionó la satisfacción del personal dentro de la empresa es un aspecto sumamente importante hoy en día para cualquier compañía. Es por eso que la empresa no debe valorar y reconocer los esfuerzos que realiza cada colaborador, ya que esta inversión se traducirá en una mejora continua de la productividad”.

2.2.1.8.2 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”: **(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: “se refiere 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: “es 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, etc”. (Quintero; J; 2007:2).

Necesidades de estima: “se 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).

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).

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”. (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).

Según 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. Estas teorías ayudan a que las personas puedan conocer sus necesidades tanto en profesional como en lo personal y así puedan sentirse más seguras de sí mismas”.

2.2.1.8.3 Teoría 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 las demás personas”.

Necesidad de afiliación: “Se refiere al deseo de relacionarse con las demás personas, es decir de entablar relaciones interpersonales amistosas y cercanas con las demás personas”.

El autor McClelland “encontró que los grandes realizadores se diferencian de otros por su deseo de realizar mejor las cosas. Buscan situaciones, en las que tengan la responsabilidad personal de brindar soluciones a los problemas, situaciones en las que pueden recibir una retroalimentación rápida acerca de su desempeño, a fin de saber si están mejorando o no y, por último, situaciones en las que puedan entablar metas desafiantes; no obstante, les molesta tener éxito por la suerte, es decir prefieren el desafío de trabajar en un problema y cargar con la responsabilidad personal del éxito o fracaso”. “Generalmente las tres necesidades están presentes en cada individuo. Son formadas y adquiridas con el tiempo por la vivencia cultural del individuo y su experiencia de vida”.

2.2.1.8. 4 Teoría de la equidad J. Stacy Adams

La teoría de la equidad de J. Stacy 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 tratara 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 similares; 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”. (Alva Zapata, J. L., & Juárez Morales, J.A., 2014, p. 11 – 17).

“Según esta teoría las personas están motivadas cuando experimentan satisfacción con lo que reciben de acuerdo con el esfuerzo realizado. Las personas juzgan la equidad de sus recompensas comparándolas con las recompensas que otros reciben”. “En otras palabras, podemos decir que la teoría de la equidad es el justo equilibrio entre un empleado con respecto a los insumos (trabajo duro, nivel de habilidad, la tolerancia, el entusiasmo), etc. Según esta teoría busca el equilibrio, y también sirve para garantizar una sólida y productiva relación que se logra con el empleado”.

2.2.2 Productividad

2.2.2.1 Definiciones

La “productividad es la relación entre cierta producción y ciertos insumos. La productividad no es una medida de la producción ni de la cantidad que se ha fabricado. Es una medida de lo bien que se han combinado y utilizado los recursos para cumplir los resultados específicos deseables”. (**Bain, D. p. 3**).

Según lo mencionado por el autor la productividad no solo es la producción y la cantidad que se fabrica, sino el hecho de obtener el mejor o máximo rendimiento utilizando un mínimo de recursos.

2.2.2.2 Importancia de la Productividad “La productividad es importante en el cumplimiento de las metas nacionales, comerciales o personales. Los principales beneficios de un mayor incremento de la productividad son, en gran parte, del dominio público: es posible producir más en el futuro, usando los mismos o menores recursos, y el nivel de vida puede elevarse”.

2.2.2.3 Indicadores de productividad.

Son aquellas variables que nos permitirán identificar algún tipo de defecto o imperfección que exista cuando elaboremos un producto o también cuando ofrezcamos un servicio, de lo cual existen tres criterios utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, que están vinculados en la calidad y productividad.

2.2.2.3.1 Eficiencia

Es el logro de las metas que se realiza con la menor cantidad de recursos, ya sea ahorrando o reduciendo los costes.

2.2.2.3.2 Efectividad

“Tiene relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, a su vez permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados, buscando mayores logros y mejores productos”.

2.2.2.3.3 Eficacia

Está basada en alcanzar las metas establecidas en la empresa como también de forma individual, no basta con producir el 100% de efectividad el producto o servicio, tanto en calidad y cantidad, sino que debe cumplir con las expectativas y lograr la satisfacción del cliente (**Farrera, C. 2013**).

Podemos indicar que los tres indicadores no pueden ser considerados de manera independiente, ya que cada uno de ellos nos sirve para medir de forma integral la productividad de la empresa.

2.2.2.4 Factores que influyen en la productividad

“Los factores influyentes en este ámbito, ayudarán a mejorar la productividad y conseguir una organización mucho más eficiente”.

2.2.2.4.1 Factores externos de la producción

- “La calidad y disponibilidad de los recursos ya que afecta a la producción de productos y servicios”.
- “La disposición de la industria, los cambios en el sector y la aparición de nuevos competidores lo que hace es que aumente la competitividad incentivando la mejora continua en el clima y la cultura organizacional”.
- “El nivel de capital y su aumento, el cual facilita o no el nivel de inversión futuro”.

- “Los avances tecnológicos ya que mejoran el nivel y calidad de los conocimientos y los equipos utilizados”.
- “El entorno macroeconómico y microeconómico”.

2.2.2.4.2 Factores internos de la producción

- “Un óptimo mantenimiento de todo el equipo para asegurar un funcionamiento en perfectas condiciones y continuado, evitando paradas que afecten a la productividad”.
- “Adopción de las medidas correctivas necesarias para evitar embudos o cuellos de botella”.
- “Uso eficaz de todas las máquinas y capacidades”.
- “Realizar inversión con el fin de sustituir la maquinaria obsoleta o muy anticuada y mejorar la automatización y la utilización de la tecnología de la información”.
- “Mejorar los procesos de manipulación de materiales, almacenamiento, sistemas de comunicación y control de calidad”.
- “Prestar atención al rendimiento del material, sustituyéndolo cuando pierde eficacia o utilidad”.
- “Optimización del uso de la energía, poniendo en prácticas sistemas de ahorro”.
- “Motivación de los empleados mediante incentivos salariales, reconocimientos y promoción personal y laboral”.
- “Promoción y cuidado constante del bienestar de los trabajadores, la salud y la prevención de riesgos”.
- “Facilitar un buen ambiente laboral, conocido como clima laboral”.

- “Técnicas de mejora continua consistentes en la introducción de pequeños cambios, corrección de errores y detección de áreas de mejora de forma constante”.
- “Implicación de los empleados en equipos de trabajo con el objetivo de mejorar las áreas que más conocen por su experiencia de trabajo diario”. **(Emprende, 2016)**.

Es evidente que los factores internos y externos aportan para la mejora de la productividad, puesto que los factores internos son los más fáciles de modificar en la empresa, como: la flexibilidad de los horarios, la duración de la jornada laboral, el ambiente de trabajo, los procesos internos, las motivaciones, entre otros ejemplos que están al alcance y se pueden cambiar. Por el contrario, los factores externos son generalmente inmodificables por la empresa, tales como: las nuevas inversiones, los cambios de tecnología, las fechas festivas, los nuevos competidores, entre otros.

2.2.2.5 Mejorar la productividad

“Es una de las metas finales de cualquier empresa ya que ello significa que se han reducido costes y que el rendimiento de la compañía es mayor. Sin embargo, maximizar la productividad es también uno de los grandes quebraderos de cabeza de cualquier directivo, un objetivo complicado de alcanzar y que debe sustentarse en diversos pilares”.

“Por un lado, están las estructuras e infraestructuras de la empresa. ¿Cómo se organiza la empresa? ¿Cómo se conectan entre sí las diferentes sedes o departamentos? Dicho de una forma simple, ¿cómo hacer para que el esqueleto, la columna vertebral de una empresa sea lo más sólida posible? Además de existir esta correcta estructura, todo el mundo en la empresa debe tener claro cuál es su lugar en ella”.

“Optimizar los procesos de producción es otra de las claves para mejorar la productividad, cuando decimos procesos nos referimos a todos aquellos pasos que se han de dar para sacar adelante un proyecto. Optimizar procesos también supone tener alternativas y capacidad de respuesta en caso de cualquier contingencia”. “Para mejorar los procesos de producción es indispensable tener una buena estructura y, también tener en cuenta los dos siguientes aspectos.

Por un lado, tenemos las herramientas con las que cuenta la empresa para llegar a sus objetivos, es decir, todos aquellos activos materiales que beneficien la producción y el rendimiento en el trabajo. Tan importante como estar a la última en las nuevas tecnologías es aprovechar al máximo los recursos de los que disponemos, aunque sean escasos”.

“Por último, pero no por ello menos importante, al contrario, se encuentra el factor humano: los trabajadores que son activos primordiales dentro de cualquier empresa y son pieza básica para mejorar la productividad. Cualquier compañía que se precie dota de importancia y responsabilidad a sus trabajadores. Para garantizar un buen rendimiento y mejorar la productividad se necesitan buenas condiciones laborales, buenos sueldos, buen ambiente de trabajo y otros muchos valores que consiguen que un trabajador mejore su productividad”. **(Gonzalo Ruiz, 2011)**.

Según el artículo, nos da a conocer que para obtener una mayor productividad es imprescindible una buena gestión empresarial, asimismo la empresa debe contar con las herramientas necesarias para facilitar a sus trabajadores.

Capítulo III: Alternativas De Solución

3.1 Problema general

¿De qué manera la satisfacción laboral influye en la productividad de la empresa Telepizza S.A.C., Miraflores - Perú?

Se debe analizar la satisfacción laboral, como punto importante en la empresa, proporcionar estímulos que permitan que el trabajador se sienta reconocido, y que no solo como objeto un objeto más de producción, sino que alguien que aporta sus conocimientos, habilidades de tal forma que beneficien todos los que integran el equipo de trabajo que genera la productividad.

Implementar tardes de integración dos veces al año, para medir el nivel de clima laboral, y así conocer las expectativas de cada colaborador.

Para obtener una mejor productividad se debe aumentar la declaración oral, el nivel de mensualidad y las posibilidades de promoción. A su vez, esas condecoraciones acrecientan el nivel de complacencia.

3.1 Problemas específicos

Problema específico 1

¿En qué modo las capacitaciones influyen en la productividad de la empresa Telepizza Andina S.A.C., Miraflores - Perú?

Respuesta:

Las capacitaciones son importantes para la empresa y se debe realizar de manera semestral, porque ayudará a que el personal este aptó para su función que desempeña.

Aumento del control sobre las capacitaciones efectuadas durante el año, por ejemplo, manejar un sistema donde se filtren las capacitaciones que se les brinda, asimismo poner una calificación ya que esto nos permitirá medir el nivel de aprendizaje de cada colaborador.

Implementar cursos virtuales, la cual permita a los trabajadores a seguir creciendo profesionalmente, asimismo otorgarles certificados que puedan fortalecer sus hojas de vida.

Problema específico 2

¿De qué modo la estimulación interviene en la productividad de la sociedad Telepizza Andina S.A.C., Miraflores - Perú?

Respuesta:

Además, se debe reconocer y valorar las funciones que desempeña cada trabajador, porque esto ayudará a que ellos se sientan satisfechos y cómodos en la función que realizan y así obtendremos una mejor rentabilidad y un personal satisfecho.

Se debe implementar talleres de integración, cursos para que el personal se capacite de acuerdo a la función que desempeñe, aumento de salario, y así obtener una mejor gestión.

Problema específico 3

¿Cómo la comunicación interna interviene en la productividad de la sociedad Telepizza Andina S.A.C., Miraflores - Perú?

Respuesta:

La comunicación es muy importante; por este motivo el personal directivo debe escuchar las opiniones de sus colaboradores a cargo y hacerles sentir que son importantes para la empresa, tomar en cuenta que la socialización y el trabajo en equipo es a menudo productivo, por lo que puede contribuir al crecimiento personal y empresarial.

Implementar mecanismos convenientes que permitan mejorar la comunicación y motivación en el personal, mediante el desarrollo de un liderazgo democrático y moral.

Organizar reuniones conjuntas para conocer opiniones y vivencias laborales obteniendo mejorar el desempeño y resultados positivos.

Conclusiones

- Podemos señalar que el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores no es reconocido como punto importante en la empresa, y esto genera la desmotivación en cada uno de ellos. Asimismo, las capacitaciones se realizan de manera limitada, y en consecuencia esto genera un atraso tanto para la empresa como para el colaborador.
- En cuanto a la satisfacción de los colaboradores podemos concluir que la mayoría se sienten insatisfechos; únicamente continúan laborando por la necesidad que tienen que enfrentar en sus hogares y en algunos casos por solventar sus estudios, de esta manera podemos mencionar que los bajos rendimientos se dan debido a que la empresa no da el valor que merece a su capital humano, no brinda los recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones, y no existe un buen clima laboral, ya que sólo ve por el avance de su productividad.
- En nuestra investigación general podemos observar que tanto la satisfacción como la motivación no son implementados en la empresa Telepizza Andina S.A.C., Miraflores - Perú, y esto logra que el personal se sienta desmotivado y trabajen a corte plazo.

Recomendaciones

- Es fundamental que la empresa necesita de manera inmediata, para mejorar el nivel de satisfacción laboral, buscar a la persona más idónea para ocupar el cargo de Gerente de Recursos Humanos, a fin de que pueda desarrollar y transmitir la cultura organizacional, seleccionar y capacitar al personal, como también inducir para cada área a un personal altamente capacitado que contribuya de forma asertiva con la empresa.
- Teniendo en cuenta el resultado que los colaboradores se sienten en su mayoría insatisfechos, implementar herramientas que permitan Reconocer las diferencias individuales del personal, ya que, lo que motiva a una persona no necesariamente motiva a otra persona, en ese sentido, debemos centrarnos en cada colaborador, conociendo sus costumbres, prioridades, oportunidades y metas u objetivos a fin de poder satisfacer sus necesidades.
- Realizando un análisis más extenso podemos recomendar, la Personalización a las recompensas, tomando en cuenta el rendimiento de cada trabajador, a su vez las características individuales que muestran en el desarrollo de sus actividades, esto conllevará a que cada trabajador se mantenga motivado por ser reconocido de manera justa y asimismo se sentirá competitivo frente a sus compañeros, mejorando así la productividad, Implementando una buena política de comunicación interna, utilizando todos los recursos necesarios a través de diversas herramientas como pueden ser: medios digitales (intranet, correos corporativos, revistas impresas); acciones grupales (reuniones, visitas a gerentes, desayunos); capacitaciones (seminarios, cursos, programas de actualización, etc.) y finalmente mediciones generales (encuestas, etc.).

Referencias

- Alva Zapata, J. L., & Juárez Morales, J.A. (2014). *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 2014*. Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Eduardo Amorós. Comportamiento Humano En Las Organizaciones Del Norte Del Perú
Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-Gratis/2008c/420/Factores%20de%20satisfaccion%20laboral.Htm>
- Emprende Pyme (2016), ¿Qué es la productividad empresarial? Recuperado de <http://www.emprendepyme.net/que-es-la-productividad-empresarial.html>
- Emprende Pyme (s.f.) TIPOS DE CAPACITACIÓN Recuperado de <http://www.emprendepyme.net/tipos-de-capacitacion.html>
- Farrera, C. (12 de 02 del 2013) Indicadores De Productividad, Recuperado de <https://prezi.com/cldkfcjauivw/14-indicadores-de-productividad/>
- Felipe, C (20 de 08 del 2013) Importancia De La Comunicación Interna En Las Organizaciones, Recuperado de <http://blog.acsendo.com/la-importancia-de-la-comunicacion-interna-en-las-organizaciones/>
- Fernández, P. (2007). Satisfacción laboral, actitud de compromiso hacia el trabajo y su relación con conductas autodestructivas. Edición de la página de internet http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lps/fernandez_m_p/resumen.html
- Fuentes Navarro, S. M. (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*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- García Viamontes, D.: *Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica*, en Contribuciones a las Ciencias Sociales, julio 2010, www.eumed.net/rev/ccss/09/dgv.htm
- Galicia, 2016, 3 Formas De Comunicación Interna De La Empresa, Recuperado de <http://www.buenosnegocios.com/notas/342-3-formas-comunicacion-interna-la-empresa>
- Gestión*. (18 de 08 del 2014). <http://gestion.pe/empleo-management/45-trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975> obtenido de <http://gestion.pe/empleo-management/45-trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975>

- Gonzalo Ruiz (10 de 06 del 2015). <https://definanzas.com/concepto-de-productividad/> obtenido de <https://definanzas.com/concepto-de-productividad/>
- Márquez Pérez, M. (2002, enero 30). Satisfacción laboral. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral/>
- Merlano Medrano, S. (2012) La Comunicación Interna En Las Organizaciones, Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2012/smm.html>
- Optimiza la eficiencia de tu empresa (01 de 01 del 2016) Recuperado de <http://es.workmeter.com/blog/6-formas-de-mejorar-la-satisfacci%C3%B3n-en-el-trabajo>
- Peña Salas, P. P. (2014) *La Motivación Personal Y La Productividad De La Microempresa La Cabaña En El Periodo 2013*. Perú: Universidad Nacional Tecnológica del Cono Sur.
- Pérez, L. M. (8 de 03 del 2011). <http://www.monografias.com/trabajos10/sala/sala.shtml> obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos10/sala/sala.shtml>
- RiveroRaffo, A. (s.f.) Gestión De La Comunicación Internar recuperado de <http://www.comunicacioninterna.pe/pdf/pdf2.pdf>
- Robbins, S.P. (1999) *Comportamiento Organizacional*, (13ª ed.)
- Seminarium, (s.f.) Capacitación Laboral: Un Beneficio Para La Empresa Y Trabajadores, Recuperado de <http://www.seminarium.com/capacitacion-laboral-beneficio-para-la-empresa-trabajadores/>
- Soberanis Madrid, G. (04 de 05 del 2016). <http://yucatan.com.mx/editoriales/opinion/satisfaccion-laboral-y-productividad> obtenido de <http://yucatan.com.mx/editoriales/opinion/satisfaccion-laboral-y-productividad>
- Universia España. (12 de 08 del 2014). <http://noticias.universia.es/empleo/noticia/2014/08/12/1109583/72-espanoles-satisfecho-trabajo-actual.html> obtenido de <http://noticias.universia.es/empleo/noticia/2014/08/12/1109583/72-espanoles-satisfecho-trabajo-actual.html>*
- Universum (2008) *Revista de Humanidades y Ciencias Sociales, Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En Organizaciones Del Sector Estatal (Instituciones Públicas) Desarrollo, Adaptación Y V Validación De Instrumentos*

Apéndices

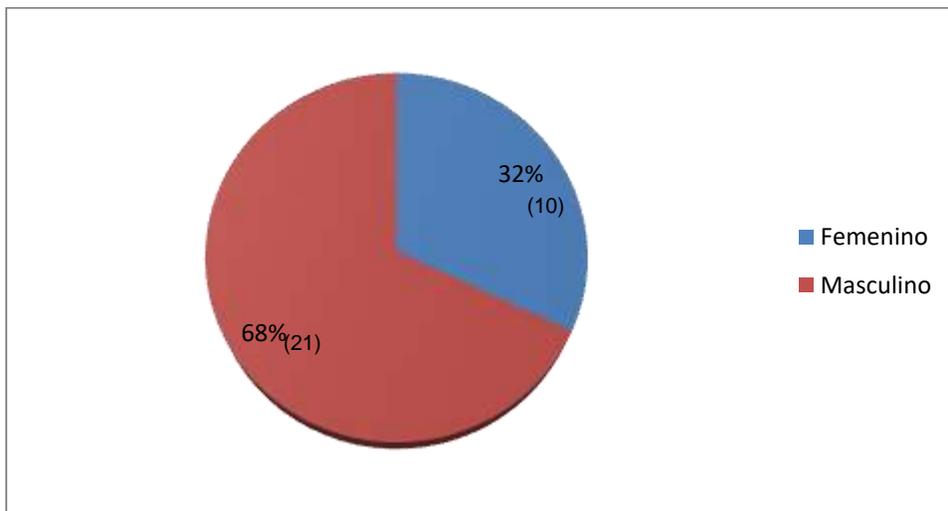
Desempeño En La Empresa																											
Area								Tiempo laborando en la empresa								Capacitación				Tipo de capacitación							
AD		AC		AY		AH		1-3		3-5		5-7		7-9		9-11		Si		No		Atención al cliente		Alimentos y bebidas		Gestión	
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
9	26	1	3	1	3	6	19	1	5	1	4	-	-	-	-	-	-	3	10	0	0	1	5	1	32	5	16
		9	26	0	0	2	6	4	12	5	15							1	3	0	0	6	20	0			6
				4	12													0	0								

El cuadro 01 muestra los resultados obtenidos sobre el perfil del personal de la empresa “Telepizza Andina S.A.C. Miraflores – Perú; la información fue dividida en tres secciones: datos generales, estudios y desempeño de la empresa. A continuación, se analiza cada una de las secciones.

La sección datos generales, presenta el sexo, procedencia y edad de cada uno de los nueve integrantes del personal”.

Apéndice 2: Sexualidad del particular

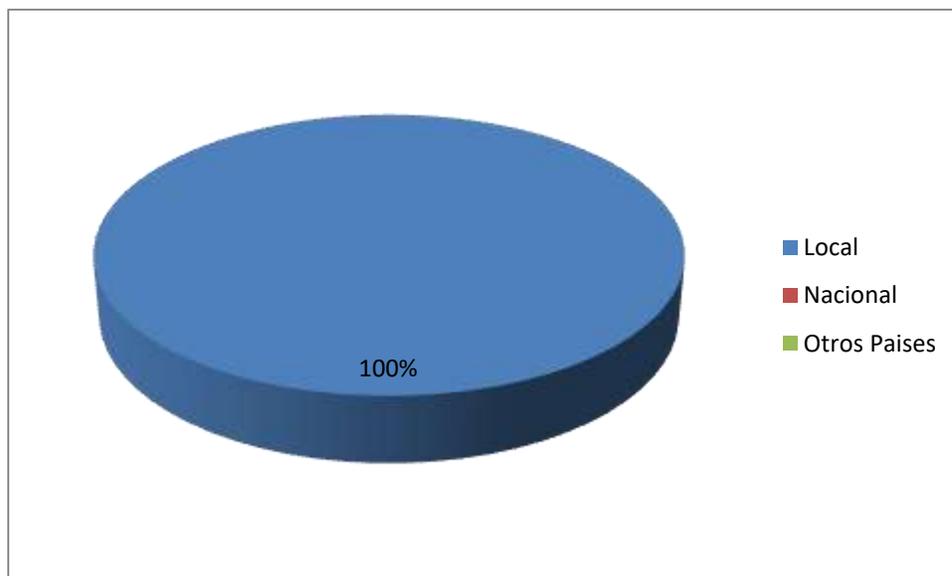
Alternativa	Frecuencias	Porcentaje
Masculino	21	68%
Femenino	10	32%
TOTAL	31	100%



En “lo referente al sexo, el grafico 02 muestra que el total de empleados son 31, personas de las cuales más del 32% del personal, 10 son mujeres. En cambio 68% del personal, 21 son varones, elemento que sin duda es el de mayor cantidad en la empresa”. “Con respecto a esta característica, todos los integrantes del personal concuerdan en que tener un equipo mixto hace más fácil su interacción. Asimismo, en la experiencia de la empresa, se percibe que al ser un equipo mixto existe una interacción más fluida entre todo el personal, lo cual ayuda a que exista un ambiente laboral favorable, tanto con respecto al manejo del personal, como de la interacción entre las distintas áreas”.

Apéndice 3: Origen de particular

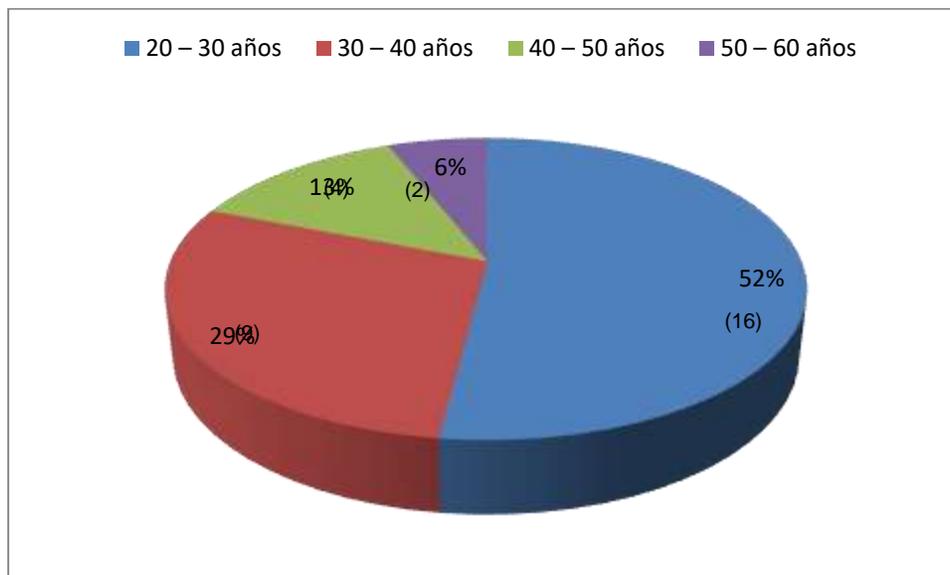
Alternativa	Frecuencias	Porcentaje
Local	31	100%
Nacional	-	-
Otros países	-	-
TOTAL	31	100%



En cuanto a la naturaleza, el grafico “03 muestra que el 100% del personal, son originarias de la ciudad de Lima. En cuanto a esta característica, se puede afirmar que contar con personal de la zona por lo general garantiza tener a los colaboradores laborando en la empresa por un periodo más largo”. “Esto contribuye mucho a la estabilidad de la empresa, pues se reduciría la frecuencia de los procesos de selección, así como las capacitaciones introductorias del personal, lo que altera la dinámica de la empresa”.

Apéndice 4: Edad del particular

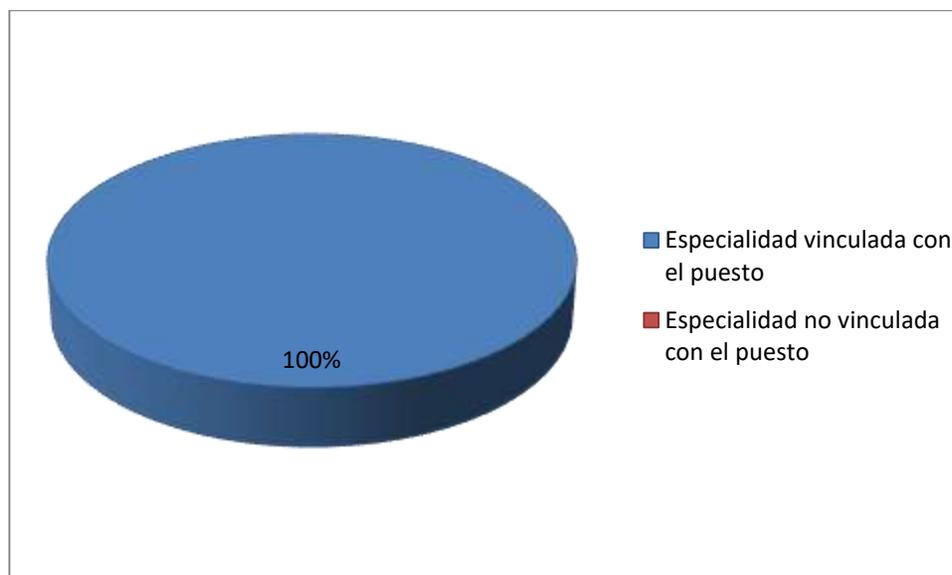
Alternativa	Frecuencias	Porcentaje
20 – 30 años	16	52%
30 – 40 años	9	29%
40 – 50 años	4	13%
50 – 60 años	2	6%
TOTAL	31	100%



El gráfico 04, presenta que, en cuanto “a la edad del personal, se observa que el grupo etario que cuenta con más del 50% de colaboradores, 16 personas, oscilan entre los 20 y 30 años de edad. Seguido del 29% de colaboradores, 9 personas cuyas edades oscilan entre los 30 a 40 años de edad. Luego existen un 13% de colaboradores, 4 personas cuyas edades oscilan entre los 4 y 50 años de edad”.

Apéndice 5: Vinculación de la singularidad con el lugar

Alternativa	Frecuencias	Porcentaje
Especialidad vinculada con el puesto	31	100%
Especialidad no vinculada con el puesto	-	-
TOTAL	31	100%



“El gráfico 06 presenta la vinculación de la especialidad con el puesto de trabajo que ejerce cada trabajador, así, se aprecia que los 31 trabajadores cuentan con estudios superiores, están especializados en el sector al que se dedican”.

Apéndice 6: Espacio de cometido en la sociedad

Alternativa	Frecuencias	Porcentaje
1 – 3 años	16	52%
3 – 5 años	15	48%
5 – 7 años	-	-
7 – 9 años	-	-
9 – 11 años	-	-
TOTAL	31	100%

gráfico 07 presenta el área” de desempeño de los colaboradores de la empresa. El personal de la empresa cuenta con 31 colaboradores, distribuidos en 4 áreas; administración, área comercial, área de alimentos y bebidas y área de housekeeping”. “La administración se encuentra dirigida por 9 colaboradores (2 personas en gerencia y 7 en el área administrativa), 6 personas en el área de housekeeping, 10 personas en el área de alimentos y bebidas y 6 personas en el área comercial”.

