



UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR

SEDE CENTRAL

Sucre – Bolivia

**DIPLOMADO SUPERIOR EN GESTIÓN DEL CAPITAL
HUMANO**

Gestiones 2018 - 2019

**SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA
COMERCIALIZADORA DE VEHÍCULOS LINPOR
REPRESENTACIONES DE LA CIUDAD DE SUCRE**

**Monografía presentada para
optar al Diplomado en Gestión
del Capital Humano**

ESTUDIANTE: MARY ANGELA MÁRQUEZ TABOADA

Sucre - Bolivia

2020

Agradecimientos

*Agradezco a Dios por ser mi guía
A mis padres por su comprensión y apoyo.
A la Universidad Andina Simón Bolívar*

Dedicatoria

Dedico este Proyecto a mis padres por el apoyo que me dieron hasta ahora...

RESUMEN

El presente estudio contiene hallazgos importantes con relación a la satisfacción laboral de los empleados hacia su lugar de trabajo (Linpor Representaciones), es así que se pudo determinar la satisfacción del personal correspondiente a la empresa mencionada, para ello se aplicó un procedimiento metodológico y poder obtener los resultados planteados en el documento.

El estudio comprende tres capítulos, conforme al siguiente detalle.

El documento contiene una introducción, en la misma se encuentran componentes importantes del proceso investigativo, como ser: el problema, la justificación, los objetivos, tipo de investigación, enfoque, métodos y técnicas de investigación, y las herramientas aplicadas en el objeto de estudio.

- **Capítulo I:** El capítulo contiene el marco teórico que sustenta el estudio; se identificaron las teorías y conceptos pertinentes, estos fueron importantes en proceso ya que coadyuvaron para el entendimiento del tema.
- **Capítulo II:** En este capítulo se exponen los resultados obtenidos con el trabajo de campo realizado (encuesta y entrevista). Pues se logró identificar la satisfacción de los empleados en su puesto de trabajo (empresa Linpor Representaciones)
- **Capítulo III:** El tercer capítulo comprende las conclusiones y recomendaciones; en el apartado se presentan el resumen de los resultados más importantes, así también sugerencias para intentar resolver los problemas identificados.

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
1 Antecedentes	1
2 Situación Problemática	2
3 Problema	3
4 Objetivo general.....	3
5 Justificación.....	3
6 Idea a defender	4
7 Enfoque de la investigación	4
8 Tipo de investigación	4
9 Métodos de investigación	5
10 Técnicas de investigación	6
11 Herramientas.....	6
CAPÍTULO I.....	8
1 MARCO TEÓRICO.....	8
1.1 Teoría de las necesidades de Maslow.....	8
1.1.1 Pirámide de Maslow aplicada al trabajo y a la motivación del empleado 11	
1.1.2 Pirámide de Maslow y el ámbito laboral.....	12
1.1.3 La teoría y su relación con el mundo laboral	12
1.1.4 Distintos perfiles, distintas necesidades	14
1.1.5 Teoría base para la investigación	15
1.1.6 Desarrollo	15
1.2 Teoría de los dos factores	16
1.3 Modelo de las expectativas.....	19

1.4	Teoría de la discrepancia (Locke 1976).....	20
1.4.1	Dimensiones de la Satisfacción Laboral, según Locke (1979).....	21
1.4.1.1	Satisfacción con el trabajo.....	21
1.4.1.2	Satisfacción con el salario	21
1.4.1.3	Satisfacción con las promociones	21
1.4.1.4	Satisfacción con el reconocimiento	21
1.5	Teoría del ajuste en el trabajo, Dawis y Lofquist (1984)	22
CAPÍTULO II.....		24
2	DIAGNÓSTICO	24
2.1	Descripción general de la empresa	24
2.1.1	Misión	24
2.1.2	Visión.....	25
2.1.3	Estructura organizacional	25
2.1.4	Funciones	26
2.1.4.1	Gerente general.....	26
2.1.4.2	Subgerente comercial.....	26
2.1.4.3	Ejecutivo comercial.....	26
2.1.4.4	Ejecutiva administrativa.....	27
2.1.4.5	Jefe post ventas	27
2.1.4.6	Encargado de repuestos	28
2.1.4.7	Técnico mecánico.....	28
2.2	Resultados del censo realizado a los empleados Linpor Representaciones	29
2.2.1	Interpretación de las necesidades de los empleados de Linpor	29
2.2.1.1	Necesidades fisiológicas	29

2.2.1.2	Necesidades de seguridad	32
2.2.1.3	Necesidades sociales y pertenencia	34
2.2.1.4	Necesidades de reconocimiento y estima	35
2.2.1.5	Necesidades de autorrealización.....	37
2.2.2	Presentación del promedio de resultados.....	41
2.2.3	Cruce de variables	42
2.2.4	Interpretación de los resultados obtenidos en la entrevista al Gerente de Linpor	44
CAPÍTULO III.....		46
3	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	46
3.1	Conclusiones	46
3.2	Recomendaciones	46
BIBLIOGRAFÍA		48
ANEXOS.....		50

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES ADAPTADAS A LA EMPRESA	14
Cuadro 2: SATISFACCIÓN POR NECESIDADES BÁSICAS A TRAVÉS DEL SUELDO	30
Cuadro 3: CONDICIONES FÍSICAS Y AMBIENTALES EN EL LUGAR DE TRABAJO	31
Cuadro 4: ESTABILIDAD LABORAL	32
Cuadro 5: BENEFICIOS SOCIALES.....	33
Cuadro 6: CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA.....	34
Cuadro 7: COMPAÑERISMO EN EL TRABAJO.....	35
Cuadro 8: RECONOCIMIENTO POR EL TRABAJO REALIZADO	36
Cuadro 9: CONSIDERACIONES DE LA EMPRESA RESPECTO A OPINIONES DEL EMPLEADO	36
Cuadro 10: CRECIMIENTO ECONÓMICO Y PROFESIONAL.....	37
Cuadro 11: SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO REALIZADO EN LA EMPRESA	38
Cuadro 12: PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN.....	39
Cuadro 13: PROMEDIOS DE ACUERDO A LA JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES	41
Cuadro 14: NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RELACIÓN AL SUELDO, PUESTO Y TRATO DE GERENCIA.....	42

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: ORGANIGRAMA LINPOR REPRESENTACIONES	25
Gráfico 2: SATISFACCIÓN POR NECESIDADES BÁSICAS A TRAVÉS DEL SUELDO	30
Gráfico 3: CONDICIONES FISICAS Y AMBIENTALES EN EL LUGAR DE TRABAJO	31
Gráfico 4: ESTABILIDAD LABORAL.....	32
Gráfico 5: BENEFICIOS SOCIALES.....	33
Gráfico 6: CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA	34
Gráfico 7: COMPAÑERISMO EN EL TRABAJO.....	35
Gráfico 8: RECONOCIMIENTO POR EL TRABAJO REALIZADO	36
Gráfico 9: CONSIDERACIONES DE LA EMPRESA RESPECTO A OPINIONES DEL EMPLEADO	37
Gráfico 10: CRECIMIENTO ECONÓMICO Y PROFESIONAL	38
Gráfico 11: SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO REALIZADO EN LA EMPRESA	39
Gráfico 12: PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN	40
Gráfico 13: NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RELACIÓN AL SUELDO, PUESTO Y TRATO DE GERENCIA.....	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: PIRÁMIDE DE NECESIDADES DE MASLOW	10
Figura 2: Dos factores de Herzberg	16

INTRODUCCIÓN

1 Antecedentes

La Satisfacción Laboral en la actualidad es un tema de gran interés, relevante tanto para la psicología del trabajo como también para las organizaciones. En cuanto a las organizaciones este concepto se estudia como una variable que influye sobre las interrelaciones entre individuos y la organización, pues de esta interacción es que resulta necesario prestar atención a ambos intereses. En otras palabras, cada individuo requiere de organismos establecidos para obtener sus intereses, paralelo a ello, estas entidades necesitan a las personas para lograr sus metas institucionales.

Surge interés y necesidad de apoyar el recurso humano que componen dichas organizaciones, es decir, a las personas que trabajan en ellas, y su satisfacción ha constituido resultados organizacionales expresados por el grado de efectividad alcanzado por la empresa. Es pues de la interacción entidad-trabajador que resulta necesario prestar atención a ambos intereses desprendiéndose de esto que las personas necesitan a las empresas como importantes medios para alcanzar sus metas y a su vez estas entidades necesitan a las personas para lograr sus objetivos organizacionales. (1)

La satisfacción laboral es una de las principales actitudes frente al trabajo, y un predictor del comportamiento tanto en el ámbito laboral como personal, por lo tanto su medición puede ser considerada como una herramienta útil para diagnosticar la salud de la empresa e identificar problemas latentes que afecten tanto a los trabajadores como a la organización.

Es en este sentido que resulta significativo el estudio y análisis de la Satisfacción Laboral en la empresa Linpor Representaciones, intentando descubrir y comprender si los determinantes de Satisfacción residen en la naturaleza del trabajo o en las características propias del individuo. Para llevar a cabo lo anteriormente expuesto se realizó un estudio de campo utilizando técnicas para la medición conformado por encuestas, observación y entrevistas, constanding información de carácter personal, e identificando la naturaleza o condiciones

laborales. Luego de obtenidos los resultados, estos serán presentados y analizados. (2)

Los motivos que motivaron a realizar la investigación tienen que ver con procesos de mejoras administrativas que la empresa Linpor viene realizando hace una año, pues la presente investigación pretende ser un aporte a esos procesos, ya que determinar la satisfacción del empleado en la fuente laboral, es importante para la toma de decisiones al interior de la empresa.

2 Situación Problemática

La satisfacción laboral permite el alcance de logros profesionales, personales y organizacionales, ya que está relacionada con la actitud y las conductas de los trabajadores. Entre más se comprenda la satisfacción laboral más se podrán realizar medidas que beneficien a los trabajadores, los centros de formación y las organizaciones ya que contarán con información reciente y valiosa para la toma de decisiones.

Dado que la empresa Linpor Representaciones, no cuenta con una referencia para medir el grado de satisfacción laboral de sus empleados, se desconoce cuáles son los aspectos que los mueven para trabajar de una manera óptima generando beneficios para sí mismos como para la organización; se quiere determinar el tipo de relación que existe entre la motivación, la satisfacción laboral de empleados, la satisfacción con la supervisión y participación en la organización, red de conexiones, el desarrollo personal, las incomodidades en los puestos de trabajo, satisfacción con las prestaciones materiales y recompensas complementarias recibidas por parte de la empresa y cómo estas son influencias directas de su rendimiento en cuanto a la productividad.

Ante esos antecedentes y considerando que es primordial que los empleados de una empresa se encuentren motivados y consideren que su fuente laboral les otorga la posibilidad de crecimiento profesional; con relación a ello, los resultados de la encuesta realizada indican que "Sí", la empresa les otorga buenas oportunidades para el crecimiento económico y profesional, ya que existen las condiciones y predisposición desde gerencia, esto fue aseverado por todos los participantes de la encuesta. Otro problema que se presenta en toda empresa

es el de lograr la satisfacción del empleado en la institución, Linpor Representaciones no estaba al margen de cumplir el objetivo, por ello el trabajo de campo realizado determinó que la mayoría de los trabajadores de la empresa mencionada "SI" se siente satisfecho en la empresa.

3 Problema

¿Cómo se da la satisfacción laboral en la empresa comercializadora de vehículos Linpor Representaciones de la ciudad de Sucre?

4 Objetivo general

Determinar la satisfacción laboral en la empresa comercializadora de vehículos Linpor Representaciones de la ciudad de Sucre.

5 Justificación

Actualmente la satisfacción laboral de la gente es un punto clave para todas las organizaciones, tanto públicas como privadas, ya que el personal es importante para alcanzar las metas de dichas organizaciones, así lo han señalado algunos autores como Ramlall. (3)

La presente investigación identificó la percepción y complacencia de sus empleados en la empresa comercializadora de vehículos Linpor Representaciones de la ciudad de Sucre, ya que el ambiente laboral es determinante y depende de la acción humana, considerando el manejo adecuado de la motivación y satisfacción, los directivos podrán hacer que una organización funcione de forma adecuada y cuente con personas más satisfechas. Es por ello que se debe conocer cómo influye la motivación en la satisfacción laboral del personal de la empresa Linpor Representaciones.

La realización del presente estudio es importante porque permitió la construcción de teoría relacionada a la satisfacción del capital humano, esto permitió tener bases teóricas para posibles nuevos estudios relacionados con temática abordada y la toma de decisiones a nivel empresarial. Finalmente la investigación a realizar tiene la relevancia social en el entendido que, los resultados del estudio otorguen evidencia de la importancia de la motivación y a

la vez la satisfacción laboral percibida, para el caso del personal correspondiente a la Empresa Linpor Representaciones.

La importancia del estudio se encuentra en los hallazgos identificados por medio del planteamiento del objetivo, es decir, conocer la forma de pensar, agrado y complacencia del empleado de la empresa mencionada en principio, es por demás fundamental y es lo que se hizo con el presente estudio, ya que el comportamiento del trabajador en su fuente de trabajo, decidirá de cierto modo la imagen institucional de Linpor Representaciones. Pues los resultados que se obtuvieron dicen: la mayoría de los empleados se encuentran satisfechos en la institución.

6 Idea a defender

La satisfacción laboral en la empresa comercializadora de vehículos Linpor Representaciones de la ciudad de Sucre, se da cuando el empleado siente cumplidas sus necesidades más importantes como ser su remuneración económica, estabilidad laboral, buen clima en su trabajo, reconocimiento al buen trabajo y finalmente la oportunidad de mejora económica y profesionalmente. Es decir el empleado de Linpor se siente satisfecho en la empresa cuando logra obtener sus necesidades básicas.

7 Enfoque de la investigación

La presente investigación tiene un enfoque mixto, es decir se hizo una combinación de aspectos cualitativos que permitieron alcanzar un análisis sistemático de información más subjetiva, a partir de ideas y opiniones sobre un determinado asunto, así también la identificación de aspectos cuantitativos en donde se hizo mediciones numéricas y sus resultados se analizan de forma estadística.

8 Tipo de investigación

El presente estudio es de tipo descriptivo, permitió describir la realidad de situaciones, eventos, personas y grupos que se tomaron en cuenta para el estudio. En este tipo de investigación se planteó lo más relevante de un hecho o

situación concreta, para el caso, se caracterizó el grado de satisfacción laboral de los empleados de la empresa Linpor Representaciones.

De igual manera es exploratoria, porque es una investigación poco o nada estudiada considerando como objeto de estudio al personal de la empresa privada indicada antes, pues se construirán datos nuevos de fuente primaria.

9 Métodos de investigación

Método Analítico

Es un proceso cognoscitivo, que consiste en descomponer un objeto de estudio separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual.

(4)

Este método permitió descomponer el todo, es decir se pudo analizar cada elemento relacionado y que es parte del objeto de estudio, además que el método también coadyuvó en la interpretación de los resultados a obtener.

Método Sintético

Consiste en integrar los componentes dispersos de un objeto de estudio para estudiarlos en su totalidad. (4)

El presente método fue usado para unir y/o relacionar lo que en principio se hizo con el método analítico, permitiendo así la construcción de las conclusiones y recomendaciones de los hallazgos más relevantes del estudio.

Método Bibliográfico

En un sentido amplio, el método de investigación bibliográfica es el sistema que se sigue para obtener información contenida en documentos. En sentido más específico, el método de investigación bibliográfica es el conjunto de técnicas y estrategias que se emplean para localizar, identificar y acceder a aquellos documentos que contienen la información pertinente para la investigación. (4).

Permitió la identificación y recopilación de información secundaria, complementaria a la temática estudiada, esta información se encontró en libros tanto físicos como digitales, así también en artículos científicos.

10 Técnicas de investigación

Encuesta

La encuesta es una técnica basada en preguntas, a un número considerable de personas, utilizando cuestionarios efectuados en forma personal, telefónica, o correo, permiten indagar las características, de un grupo determinado. Además es un cuestionario estructurado que se aplica a la muestra de una población y está diseñado para obtener información específica de los participantes (4).

Esta técnica permitió determinar la satisfacción que tienen los empleados de la empresa Linpor Representaciones, a los mismos se les otorgó cuestionarios, de manera que sus respuestas se constituyeron en información primaria y útil para determinar el grado de satisfacción de los empleados de dicha empresa. Es preciso aclarar que se tomó en cuenta a todos los empleados de la empresa para la encuesta, considerando la cantidad que representan en la institución (son 6 empleados).

Entrevista

Esta técnica al igual que la primera, sirvió para la obtención de información primaria, se la aplicó al Gerente de la empresa, para ello se empleó el instrumento denominado guía de entrevista, esta tarea también fue importante para el estudio, ya que a través de preguntas abiertas se pudo responder al problema planteado. La técnica fue fundamental para conocer el criterio del Gerente de la Institución, ya que el mismo dio mayores referencias respecto al desempeño y satisfacción de sus mismos trabajadores (4)

11 Herramientas

Estas herramientas se utilizaron en el trabajo de campo y fueron complemento para la obtención de la información respectiva.

Cámara Fotográfica

Fue utilizada para tomar imágenes de un momento determinado de trabajo, en la Empresa Linpor Representaciones, esto permitió representar y constatar la situación del empleado en la empresa indicada.

Computador con el software necesario

Esta herramienta fue utilizada para el diseño de los gráficos y tablas, los mismos fueron objeto de análisis en el estudio. Así también el computador permitió la redacción final de la presente investigación.

Papelería

Se utilizó para la impresión del cuestionario, guías de entrevista y observación.

Plataformas de búsqueda

Se usó para la búsqueda de información relevante para la investigación, principalmente para la identificación de teorías.

Guía de entrevista

Fue empleada para la obtención de información primaria, se la empleó en el Gerente General, el mismo que otorgó información referente al personal de la empresa Linpor Representaciones.

Boleta de encuesta

De igual manera para la obtención de información primaria, aplicada a los empleados de la empresa.

CAPÍTULO I

1 MARCO TEÓRICO

La importancia del marco teórico es la exposición de las ideas del estudio, es la contextualización de los propósitos de la investigación y la explicación del por qué se escogió el tema para el desarrollo de la investigación. La elaboración del marco teórico fue fundamental en todo el proceso de investigación, pues es el que orienta, guía dicho proceso. Por lo que la importancia de un marco teórico va más allá de la mera recolección de cifras o nombres. La relación con el compromiso social del investigador es esencial.

1.1 Teoría de las necesidades de Maslow

El siglo XX se ha caracterizado por desarrollar tres olas de pensamiento psicológico sobre la naturaleza humana: el psicodinámico, el conductual y el humanista/existencial; Abraham Maslow, se asocia tradicionalmente con la psicología humanista, con un trabajo pionero en el área de la motivación, la personalidad y el desarrollo humano. En 1943, Maslow propone su “Teoría de la Motivación Humana” la cual tiene sus raíces en las ciencias sociales y fue ampliamente utilizada en el campo de la psicología clínica; a su vez, se ha convertido en una de las principales teorías en el campo de la motivación, la gestión empresarial y el desarrollo y comportamiento organizacional.

La “Teoría de la Motivación Humana”, propone una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía se modela identificando cinco categorías de necesidades y se construye considerando un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación. De acuerdo a este modelo, a medida que el hombre satisface sus necesidades surgen otras que cambian o modifican el comportamiento del mismo; considerando que solo cuando una necesidad está “razonablemente” satisfecha, se disparará una nueva necesidad (5).

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.

Sin ser exhaustivo, la caracterización de la jerarquía de necesidades propuesta por Maslow es la siguiente:

Necesidades fisiológicas: son de origen biológico y están orientadas hacia la supervivencia del hombre; se consideran las necesidades básicas e incluyen cosas como: necesidad de respirar, de beber agua, de dormir, de comer, de sexo, de refugio. Necesidades de seguridad: cuando las necesidades fisiológicas están en su gran parte satisfechas, surge un segundo escalón de necesidades orientadas hacia la seguridad personal, el orden, la estabilidad y la protección. Dentro de estas necesidades se encuentran cosas como: seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos, familiar, de salud y contra el crimen de la propiedad personal.

Necesidades de estima: cuando las tres primeras clases de necesidades están medianamente satisfechas, surgen las llamadas necesidades de estima orientadas hacia la autoestima, el reconocimiento hacia la persona, el logro particular y el respeto hacia los demás; al satisfacer estas necesidades, las personas se sienten seguras de sí misma y valiosas dentro de una sociedad; cuando estas necesidades no son satisfechas, las personas se sienten inferiores y sin valor.

En este particular, Maslow señaló 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.

Necesidades de auto-realización: son las más elevadas y se hallan en la cima de la jerarquía; Maslow describe la auto-realización como 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.

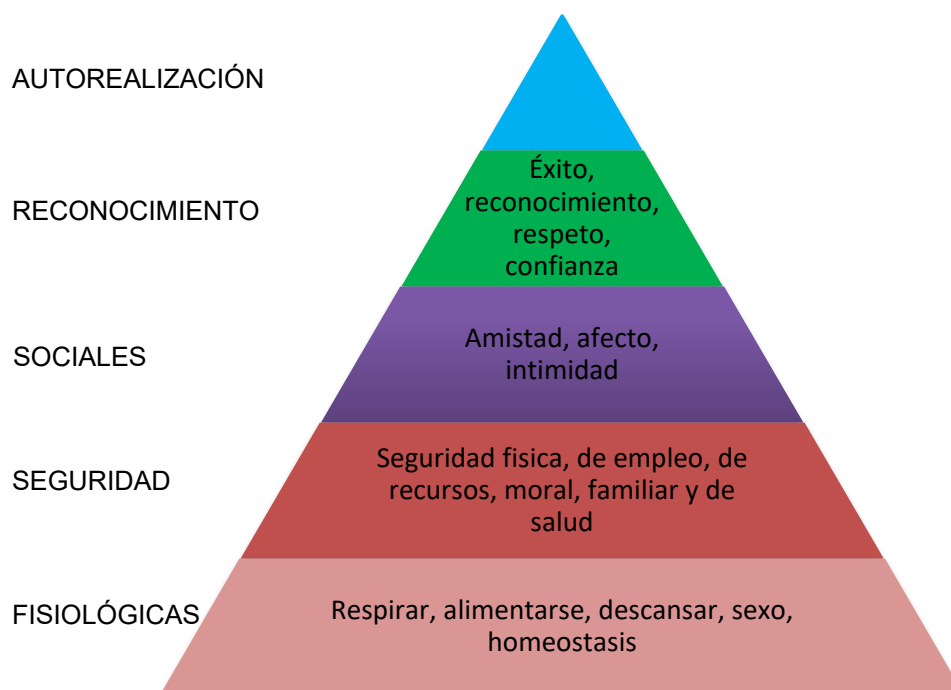
Además hace alusión a los logros de carácter social, profesional, entre otros, constituyendo así la jerarquía con más valar ya que se encuentra en la cúspide de necesidades.

La escala de las necesidades de Maslow se describe a menudo como una pirámide que consta de cinco niveles: los cuatro primeros niveles pueden ser agrupados como «necesidades de déficit (primordiales); al nivel superior lo denominó «autorrealización», «motivación de crecimiento», o «necesidad de ser».

“La diferencia estriba en que mientras las necesidades de déficit *pueden* ser satisfechas, la necesidad de ser es una fuerza impelente continua”. (6)

En la siguiente figura se muestra la jerarquía de necesidades propuesta por Maslow representadas en forma de una pirámide:

Figura 1: PIRÁMIDE DE NECESIDADES DE MASLOW



Fuente: Chapman, 2007

Aunque el apoyo a la investigación de la teoría de Maslow está aún en desarrollo, los conceptos formulados por él, han proporcionado un marco para la psicología positiva y se han utilizado para conceptualizar la política, la práctica y teoría en las ciencias sociales durante más de 60 años. A medida que se satisface cada una de estas necesidades en lo sustancial, el siguiente nivel de necesidades se vuelve dominante. En términos de la figura, el individuo sube por los escalones de la jerarquía. Desde el punto de vista de la motivación, la teoría indica que, aunque ninguna necesidad se satisface siempre, una necesidad que ha quedado en gran parte satisfecha ya no motiva. De manera que si uno desea motivar a alguien, de acuerdo con Maslow, necesita comprender en qué nivel de la jerarquía está en la actualidad, y enfocarse a la satisfacción de las necesidades en ese nivel o el siguiente superior.

1.1.1 Pirámide de Maslow aplicada al trabajo y a la motivación del empleado

Aunque esta teoría habla de las necesidades humanas en general, la Pirámide de Maslow es fácilmente aplicable al ámbito laboral. Como trabajadores, no nos mueven siempre las mismas prioridades. Llega un momento en el que el dinero no es suficiente razón para estar retenido en un trabajo que no te gusta. Todos conocemos casos en los que gente que ganaba mucho dinero ha cambiado radicalmente de vida o en los que aunque alguien ganaba bastante dinero y se llevaba bien con sus compañeros pero trabajaba en una empresa donde no se tenían en cuenta sus opiniones decidió cambiar de trabajo.

Más o menos estas son los niveles de necesidades que podría tener un trabajador. Podríamos llamarlo Pirámide de Maslow aplicada al trabajo.

Tener un trabajo y que me dé bastante dinero como para vivir.

Tener un trabajo fijo y cobrar un buen sueldo.

Pasármelo bien en el trabajo y tener buenos compañeros.

Tener poder de decisión, que se reconozca la experiencia.

Explorar cosas que resultan interesantes. Asumir retos.

Si no se ve satisfecho su escalón actual de necesidades, un trabajador con la posibilidad de hacerlo buscará un cambio. Por eso, las empresas preocupadas por capturar y retener talento como Google o Facebook cuidan tanto a sus trabajadores utilizando estos principios. Un buen sueldo es importante si, pero una vez tienes un buen sueldo y un trabajo estable, necesitas un buen ambiente laboral y reconocimiento para ser feliz.

Tener en cuenta la Pirámide de Maslow es fundamental para que tú como trabajador y la gente que te rodea os mantengáis felices y motivados en vuestro empleo. (7)

1.1.2 Pirámide de Maslow y el ámbito laboral

Las empresas y organizaciones, tanto públicas como privadas, precisan que sus **trabajadores se encuentren motivados y que sepan motivar** a las personas a su cargo. Por eso, unas condiciones favorables para los empleados están relacionadas positivamente con su rendimiento. ¿Por qué? Se ha comprobado que la felicidad y la motivación incrementan la productividad. Huelga decir que buenas condiciones salariales, políticas de empresa de conciliación de la vida familiar con la laboral, flexibilidad horaria, buen ambiente en el trabajo e instalaciones salubres, entre otros, son fuentes potentes de motivación para los trabajadores.

Así pues, ¿cómo se podría enfocar una pirámide de Maslow laboral?

- A. Tener un empleo que me permita vivir.
- B. Que mi empleo sea fijo y con un sueldo bueno.
- C. Tener buenos compañeros de trabajo.
- D. Que reconozcan mi experiencia y logros en el trabajo.
- E. Asumir retos que sean de mi interés en el trabajo.

1.1.3 La teoría y su relación con el mundo laboral

La teoría de Maslow se puede aplicar fácilmente al entorno del trabajo. Para un empleado, el camino comienza cuando las necesidades de orden inferior (fisiología y seguridad) están cubiertas.

Por regla general, cuando una persona quiere trabajar, va a estar muy preocupada por recibir un salario. Pero no solo necesitará de su empresa una fuente de ingresos; la compañía debe proporcionar unas condiciones y un lugar para poder cumplir con el trabajo, como una oficina, o unas instalaciones para comer y/o descansar (necesidades fisiológicas).

Cuando estas primeras necesidades estén cubiertas, el trabajador se ocupará de asentarse y de disponer con su profesión de ciertos recursos fijos y de un ambiente laboral seguro y estable (seguridad). Por un lado, el empleado querrá acceder a una vida saludable; disponer, por ejemplo, de determinadas garantías en prevención de riesgos y seguridad laboral (acción preventiva, higiene, ergonomía...). Además, buscará y se mantendrá en su trabajo según la estabilidad financiera de la empresa, su consolidación en el sector y la confianza que transmita la gerencia hacia fuera – mercado – y hacia dentro -trabajadores-. El empleado, por tanto, orientará sus decisiones a encontrar desarrollos profesionales sólidos y que protejan sus intereses.

Una vez alcanzadas estos niveles básicos, el empleado va a querer satisfacer sus necesidades de afiliación. Las relaciones interpersonales en el trabajo son necesarias y efectivas. Si la empresa potencia la cooperación entre trabajadores, aumentará el rendimiento y generará un buen clima laboral. La comunicación a la hora de gestionar los planes de la empresa es importante; los empleados deben sentirse tenidos en cuenta para fomentar un sentimiento de pertenencia. El empleado, posteriormente, desarrollará nuevas motivaciones y buscará ser exitoso en su trabajo, es decir: luchará por el reconocimiento de su labor. Si la empresa y sus compañeros reconocen el mérito de su trabajo, el trabajador aumentará su confianza. Tanto la imagen que tiene el resto como la que tiene él de sí mismo será positiva y reforzará su personalidad, llevándolo en una sola dirección posible: hacia el éxito.

En el último nivel a alcanzar, el de la autorrealización, el empleado querrá prosperar a nivel personal, y para ello debe ser un experto en lo que hace. Puede que necesite un trabajo difícil o un entorno menos supervisado en el que desarrollar su creatividad y gestionar los problemas a su manera. La empresa

consciente de que el empleado puede promover y crear ideas para mejorar el negocio le proporcionará la situación adecuada, liberando el potencial del trabajador.

Cuadro 1: JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES ADAPTADAS A LA EMPRESA

Jerarquía de Maslow	Características según Necesidades
Paso 5: Autorrealización	Oportunidades para la creatividad y crecimiento personal, promoción
Paso 4: Reconocimiento	Cargo con título rimbombante, reconocimiento de logros
Paso 3: Afilación	Buena atmosfera de trabajo, supervisión amigable
Paso 2: Seguridad	Condiciones de trabajo seguras, seguridad laboral
Paso1: Fisiológicas	Salario, ambiente de trabajo decente

Fuente: Rodríguez, K., 2017

1.1.4 Distintos perfiles, distintas necesidades

Desde su publicación, la teoría de Maslow ha tenido mucho éxito en múltiples ámbitos como la publicidad o el marketing, pero también ha sido criticada, matizada y completada a lo largo de los años.

Según distintos expertos, Maslow no tuvo en cuenta algunas variables y evidencias, por ejemplo, señala que el género, la edad y el nivel de estudios son también factores determinantes que hacen variar el orden de prioridad de las necesidades:

Las mujeres buscan un mejor ambiente u organizaciones más flexibles, mientras que los hombres necesitan más formación o estabilidad económica.

Los universitarios consideran una prioridad conocer el contenido y las funciones concretas del puesto o las posibilidades de conciliación, mientras que los menos formados sí que valoran mucho la seguridad laboral o una buena formación.

Los jóvenes, señala el estudio, prefieren la buena formación y las oportunidades de carrera internacionales, mientras que los mayores de 45 años valoran más la seguridad laboral y la estabilidad económica.

Establecer un sistema de necesidades puede ayudar a organizarse mejor y alcanzar objetivos de forma más directa y satisfactoria. (7)

1.1.5 Teoría base para la investigación

Se tomó como base teórica a la Teoría de las necesidades de Maslow, por ello se plantea el siguiente criterio:

Entender a la gente es un reto bastante complejo, la solución está en encontrar un método efectivo que permita identificar el estilo de comportamiento de cada individuo, sus motivaciones objetivos y temores. El perfil comportamental es un reflejo del estilo propio, la madurez psicológica y la experiencia con sus cualidades emocionales. Un problema que surge con frecuencia en las organizaciones es que los colaboradores y sus líderes desconocen sus fortalezas y oportunidades de mejoramiento, lo cual los lleva a enfocar de manera inadecuada sus talentos individuales en los diferentes ámbitos.

En el profesional sería posible reforzar las aptitudes y habilidades si se trabajara con más fuerza en el autoconocimiento para así encontrar con certeza las habilidades y destrezas de cada persona y lograr mayores niveles de desempeño.

1.1.6 Desarrollo

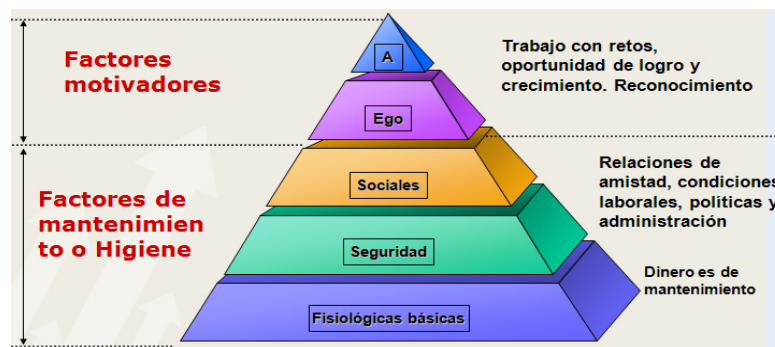
La investigación a realizar tomó los postulados de la Teoría de las necesidades de Maslow, ya que la misma hace alusión a que un empleado se motiva para ejercer un alto nivel de esfuerzo cuando cree que ese esfuerzo llevará a una buena evaluación de su desempeño; por lo tanto logrará con ello satisfacción en

su fuente laboral, un buen trato, salario justo y bien remunerado, oportunidades de crecimiento profesional, entre otros permitirán que el empleado se sienta motivado y satisfecho en su trabajo, esto permitirá un buen desempeño laboral y por lógica satisfacción en la empresa. La relación de esta teoría con la Empresa está dada en la medida en que los directivos de dicha empresa puedan cubrir las necesidades fisiológicas, sociales, seguridad, reconocimiento y autorrealización de sus empleados, pueden lograr satisfacción laboral de los mismos.

1.2 Teoría de los dos factores

La teoría de los dos factores: motivación-higiene de Herzberg, esta teoría señala que el hombre tiene dos categorías diferentes de necesidades que son independientes una de la otra y que influyen en la conducta de manera distinta. La primera está formada por los llamados factores motivadores o satisfactores, los cuales se centran en el contenido del trabajo, ellos son: logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad.

Figura 2: Dos factores de Herzberg



Fuente: Santander, 2013

La segunda, se refiere a los factores higiénicos, los cuales no son muy fuertes como motivadores pero producen insatisfacción en el empleo, y se relacionan con el contexto de éste, ya que se ocupan del ambiente externo del mismo, ellos son: política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros, supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social.

Una de las propuestas desarrolladas para explicar la satisfacción, consiste en el modelo de los dos factores o modelo bifactorial de la satisfacción, formulado por Frederick Herzberg. En 1959 expone las situaciones que afectan el desempeño laboral, esta “ha prevalecido en los estudios de satisfacción de la naturaleza del trabajo y ha conformado las bases del desarrollo de la valoración de dicha satisfacción laboral”, desde este modelo se considera el estado de ánimo, y los sentimientos de agrado y desagrado de los trabajadores, con respecto a facetas y aspectos de la actividad realizada.

Su modelo se fundamenta en dos factores, el primer grupo son extrínsecos al trabajo, son también llamados “higiénicos” y un segundo grupo que corresponde a los factores intrínsecos al trabajo conocidos como “motivadores”, donde la satisfacción e insatisfacción no siempre se relacionan “los factores motivacionales y de higiene no constituyen dos polos opuestos en una misma dimensión, sino dos elementos individuales donde la satisfacción se relacionaría con los factores motivacionales y la insatisfacción con los factores de higiene”, las personas tienen dos tipos de necesidades laborales que son distintas, pero se complementan, y son determinantes en la satisfacción o insatisfacción laboral. (8)

Teniendo en cuenta la dualidad de la naturaleza humana, sería adecuado volver a considerar la importancia de estos ensayos para la industria, revisando la teoría del concepto motivación-higiene en las actitudes hacia el trabajo, tal como vienen explicadas en la motivación para el trabajo. Este estudio fue diseñado para evaluar el concepto de que el hombre tiene dos clases de necesidades: sus necesidades como animal para evitar el daño y sus necesidades como ser humano para desarrollarse psicológicamente.

Así como existen dos series de necesidades laborales (las de higiene y las motivadoras) y dos continuos para representarlas, podemos hablar de dos continuos en salud mental: un continuo de enfermedad mental y otro de salud mental. Hemos visto que se ha producido un cambio conceptual en los puntos de vista referentes a las actitudes laborales, para incorporar la teoría bidimensional de la motivación-higiene. En esencia, el mismo cambio nos puede

conducir a un cambio igualmente importante en las teorías e investigación sobre salud mental.

Las bases para esta generalización se pueden encontrar en dos publicaciones del Dr. Roy Hamlin, de la Veterans Administration y mía. Las implicaciones en el campo de la salud mental se pueden formular mejor si recordamos las reacciones subjetivas de los empleados, por qué los distintos factores les afectan de la forma en que lo hacen.

Para las situaciones de insatisfacción laboral los sujetos contestaron que les habían hecho sentirse desgraciados porque pensaron que se les estaba tratando de forma injusta o porque consideraron la situación desagradable o dolorosa. Por otra parte, el común denominador de los motivos para las actitudes laborales positivas parece ser variaciones sobre el tema de los sentimientos de crecimiento psicológico, la satisfacción de necesidades de autorrealización. Existe una dicotomía aproximación-evitación respecto al ajuste al trabajo. La necesidad de evitar un ambiente laboral desagradable conduce a la insatisfacción laboral; la necesidad de autorrealización conduce a la satisfacción laboral cuando se permite la oportunidad de autorrealización.

Un ambiente «higiénico» previene el descontento en el trabajo, pero ese ambiente no puede llevar al individuo más allá de un mínimo ajuste, consistente en la ausencia de insatisfacción. Una «felicidad» positiva parece requerir consigo algo de crecimiento psicológico. Es evidente por qué los factores de higiene no pueden ofrecer satisfacciones positivas: no poseen las características necesarias para darle a un individuo un sentido de crecimiento. Sentir que uno ha crecido depende de sus resultados en tareas que tienen un significado para el individuo, y como los factores higiénicos no están relacionados con la tarea, no pueden dar este significado al individuo. El crecimiento depende de algunos resultados, pero para tenerlos hace falta una tarea. Los motivadores son factores relativos a la tarea y por tanto son necesarios para crecer; ofrecen la estimulación psicológica por la que el individuo puede ser activado hacia sus necesidades de autorrealización.

1.3 Modelo de las expectativas

Presenta un modelo de la teoría de las expectativas, “trajo la teoría de la expectativa al campo de la investigación de la motivación”, donde las acciones de las personas están influenciadas por los resultados o recompensas que los individuos consideran van a recibir.

Así mismo se define el valor de las recompensas como el atractivo que los posibles resultados pueden generarle a la persona. Las recompensas relacionadas con el esfuerzo hacen referencia a las expectativas subjetivas del individuo donde las recompensas que la persona desea, surgirán por el hecho de realizar cierto esfuerzo, siendo probabilidades subjetivas que dependen de las características de la situación, expectativas previas, percepción de los hechos, y autoestima.

Desde esta premisa los empleados aumentarán el esfuerzo en la medida que lo vinculen con las recompensas, es decir, que a mayor esfuerzo mayor recompensa “cada persona es un tomador de decisiones racional que dedicará esfuerzo a actividades que conducen a recompensas deseadas” estableciendo una relación entre el esfuerzo y el desempeño. (9)

A nivel laboral la satisfacción del individuo corresponde al resultado de la relación entre la motivación y el desempeño del trabajo. De acuerdo con este modelo el trabajador requiere obtener los resultados deseados, debe creer en la relación entre el desempeño laboral y el logro de resultados y por último los trabajadores deben tener clara la noción de expectativa, es decir, que comprendan que los intentos y los niveles de esfuerzos que realicen están relacionados con el desempeño.

Este modelo fue ampliado por Lyman Porter y Edward Lawler en 1968 con sus estudios sobre la motivación. En 1973 Lawler profundiza en la temática de la satisfacción laboral con “El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo”. Sus aportes se centran en el origen de las expectativas del personal, y el vínculo entre el esfuerzo, el rendimiento y la satisfacción laboral. La relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce la satisfacción o la insatisfacción laboral. Si la recompensa recibida es equiparable desde la

percepción de la persona y esta corresponde a la esperada; el trabajador alcanza el estado de satisfacción, en caso de que la relación se dé en sentido inverso el trabajador experimentará insatisfacción.

1.4 Teoría de la discrepancia (Locke 1976)

Esta teoría fue elaborada por Locke (1976), quien parte del planteamiento de que la Satisfacción Laboral está en función de los valores laborales más importantes para la persona que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo desempeñando alguna función. En este sentido Locke argumenta que los valores de una persona están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. De acuerdo con la teoría de la discrepancia (LOCKE), la satisfacción en el trabajo resulta de la existencia de una congruencia entre los valores y las necesidades individuales y, los valores que pueden ser alcanzados a través del desempeño de una función. (10)

LOCKE, al referirse a varias dimensiones del trabajo, presenta tres elementos primordiales que contribuyen a la clarificación del proceso de la discrepancia: La satisfacción con las dimensiones del trabajo; la descripción de las dimensiones y, la relevancia de las dimensiones. En cuanto a la satisfacción con las dimensiones del trabajo, LOCKE aborda la problemática de la evaluación afectiva de las múltiples dimensiones del carácter individual inherentes al trabajo. En cuanto a la descripción de las dimensiones, el autor se refiere a las percepciones que no se relacionan con los afectos y que se localizan en experiencias relacionadas con las especificidades del trabajo.

Al considerar la relevancia de las dimensiones, LOCKE atiende a la importancia, o al valor, que las dimensiones del trabajo tienen para el individuo. Así, la discrepancia resulta de los valores que los individuos conceden a las dimensiones del trabajo. La satisfacción en el trabajo deriva del valor atribuido a cada una de esas dimensiones y de la congruencia entre el nivel alcanzado y lo ambicionado.

Por otro lado, la importancia atribuida a una dimensión influencia la intensidad relativa de la satisfacción en el trabajo, producida por el grado de discrepancia entre las percepciones y los valores. En este contexto, cuanto más importante

es para el individuo la dimensión, mayor será la variabilidad al nivel de su respuesta afectiva, es decir, de su satisfacción. En resumen, la teoría se fundamenta en la discrepancia y en la importancia de las dimensiones del trabajo y, confiere relevancia a los procesos psicológicos de comparación en el ámbito de la satisfacción en el trabajo, en cuanto a determinadas dimensiones del trabajo. (11)

1.4.1 Dimensiones de la Satisfacción Laboral, según Locke (1979)

Locke intentó identificar y analizar las dimensiones de las que dependía la Satisfacción Laboral, considerando que ésta deriva de un conjunto de factores asociados al trabajo. Esto lo hizo agrupando cualidades en donde las características del trabajo mismo y las individuales de cada trabajador condicionaran la respuesta de ésta hacia distintos aspectos de trabajo; dichas características las clasificó como sigue:

1.4.1.1 Satisfacción con el trabajo

Aquí se integra la atracción intrínseca al trabajo, como las antes mencionadas; posibilidades de éxito, reconocimiento del mismo, ascenso, aprendizaje, etc.

1.4.1.2 Satisfacción con el salario

Se debe considerar la forma en cómo el dinero es distribuido (equidad). La teoría en estudio (Discrepancia; Locke) hace mención a que la satisfacción con las remuneraciones depende de la diferencia entre el valor asignado al trabajo y el pago recibido, mientras que la teoría de la equidad los individuos comparan sus aportaciones individuales y los beneficios que reciben con los de otros y responden eliminando cualquier desigualdad.

1.4.1.3 Satisfacción con las promociones

Incluye oportunidades de formación o bases de apoyo para una posterior promoción.

1.4.1.4 Satisfacción con el reconocimiento

Incluye las aprobaciones, elogios, y cuan loable resulta un trabajo ejecutado, así como también las críticas respecto al mismo. Según investigaciones de Locke,

este punto es uno de los elementos o factores más mencionados como causa de satisfacción e insatisfacción.

1.5 Teoría del ajuste en el trabajo, Dawis y Lofquist (1984)

Esta teoría postula que para determinar el aprendizaje óptimo y el medio de trabajo adecuado para el individuo se deben considerar; habilidades específicas del individuo y preferencias personales las que pueden ser contrapuestas a las del medio educativo/profesional. Según los autores las personas intentan desarrollar y conservar una cierta correspondencia con el ambiente de trabajo, de acuerdo con un proceso continuo y dinámico al cual le designan “adaptación al trabajo”

De acuerdo con esta teoría los autores precisan que:

Los resultados satisfactorios dependen de la relación entre las competencias y capacidades individuales y, las competencias y capacidades necesarias para el desempeño de la función, implicando una relación entre el sistema de recompensas y las necesidades individuales. La satisfacción en el trabajo depende de la relación entre las necesidades individuales y el sistema de recompensas, implicando la relación entre las competencias individuales y las competencias requeridas. Las relaciones entre los resultados satisfactorios y las competencias requeridas por la función son medidas por la satisfacción en el trabajo. Las relaciones entre la satisfacción en el trabajo y las necesidades aumentadas son mediadas por los resultados satisfactorios. (12)

”Cuanto más alto se encuentre una persona en una jerarquía y cuanto mayor responsabilidad, educación, habilidad y antigüedad posea, esperará recibir, la mayor compensación. Cuanto más dependientes sean los empleados de su retribución para satisfacer las necesidades de existencia tanto más se verá afectada la satisfacción con su pago por el costo de la vida” La calidad de vida laboral es una consecuencia personal del trabajo, constituye la experiencia subjetiva del trabajo. Su importancia radica tanto en sí misma, como en cuanto a sus efectos sobre la propia organización (efectos sobre la productividad), y sobre la familia del trabajador (conflictos familiares, separaciones) (13)

Estudios de psicología social sobre calidad de vida proporcionan un panorama global que involucra además del ambiente laboral, a la familia y a la comunidad. En dichos estudios se integran tres clases de variables:

a) Las objetivas, referentes a los aspectos físico-materiales y sociales del contexto laboral; **b)** Las subjetivas, referentes a la percepción y evaluación hecha por la persona y **c)** Los socios demográficos, referentes a las condiciones particulares de los empleados en términos de edad, género, departamentos, año de servicio.

Son fundamentales las condiciones pasadas, presentes y futuras, así como el conocer la importancia del trabajo en relación con el espacio de vida total del individuo. Aquellos trabajadores con algún problema familiar, se muestran ansiosos por salir de su casa y dedicar más horas al trabajo, mientras que otros cuentan el tiempo que les falta para poder reunirse con su familia cuanto antes.

Los hallazgos de los estudios sobre estructuras organizacionales que han abordado el bienestar, calidad de vida laboral, satisfacción laboral entre otros, indican que el bienestar que se deriva de una calidad de vida laboral, está íntimamente ligado a la noción de satisfacción. La satisfacción en el trabajo puede asimilarse a una actitud que se consideraría como la base de ciertos comportamientos, entonces el nivel de autonomía en el trabajo se convertiría en un elemento primordial de la satisfacción. (14)

CAPÍTULO II

2 DIAGNÓSTICO

El presente capítulo indica la situación actual de los empleados en la empresa Linpor Representaciones, es decir por medio del acápite se demuestra la satisfacción de los empleados de Linpor. Por ello el estudio está conformado por dos partes: la primera describe la misión, visión, estructura organizacional de la empresa Linpor, la segunda expone los resultados del trabajo de campo, para esto se utilizó un cuestionario, aplicado a los empleados de la institución. Los resultados obtenidos son el logro de la planificación realizada juntamente con el personal que fue censado, de manera que al momento de proceder con el trabajo de campo, no se interfiera con las actividades de los trabajadores; de igual manera se entrevistó a la Gerente de la Empresa, esto permitió realizar una verificación a los resultados de la encuesta, a partir de ello determinar el grado de satisfacción del objeto de estudio. Es pertinente aclarar con relación a los resultados, solamente se tomó en cuenta para las tablas y gráficos los datos más representativos considerando las características del cuestionario, este procedimiento es a partir de la tabla N°2 hasta la tabla N°4.

2.1 Descripción general de la empresa

En este punto se describen los aspectos internos de la empresa como ser misión, visión, estructura organizacional (descripción de los puestos de la empresa, según el grado de responsabilidad) y los resultados del censo realizado a los empleados de la empresa Linpor Representaciones, los mismos se presentan a continuación como una síntesis de la investigación reflejando los hallazgos más importantes:

2.1.1 Misión

Otorgar una línea de vehículos de gran capacidad de recorrido, para satisfacer los requerimientos del cliente. Cuidando la calidad en el servicio y la transmisión de buenas relaciones humanas.

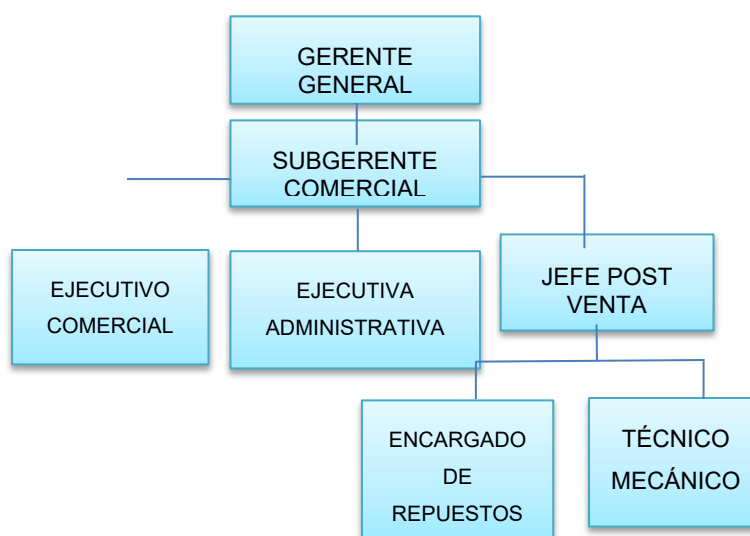
2.1.2 Visión

Ser la empresa número uno en la comercialización y venta de vehículos cero kilómetros, logrando así la estabilidad económica e institucional de la empresa Linpor Representaciones.

2.1.3 Estructura organizacional

Resulta de gran importancia que el personal de la organización tenga el suficiente conocimiento del organigrama al margen del nivel jerárquico al que pertenezca. En gran parte porque les proporcionará una idea más clara de la responsabilidad que debe asumir cada persona dentro de la entidad, además de formar una identificación entre el empleado y la compañía. Hay que aclarar que la creación de un organigrama no implica un incremento de burocracia, ni tampoco se perderá la flexibilidad que existe, sobre todo entre las entidades más pequeñas.

Gráfico 1: ORGANIGRAMA LINPOR REPRESENTACIONES



Fuente: Linpor Representaciones

La importancia de la jerarquía del organigrama debe tenerse en cuenta sobre todo para conocer la manera en que se toman las decisiones y por cómo fluye la información dentro de la empresa. El flujo de información resulta esencial, sobre todo para la creación y desarrollo de nuevas ideas.

2.1.4 Funciones

En el apartado se describen las funciones de cada uno de los empleados de la empresa Linpor Representaciones, desde el Gerente hasta el mecánico; es por demás importante aclarar que el conocimiento de cada puesto en la empresa representa el sentido y accionar de cada trabajador, además que constituye parte esencial de la empresa.

2.1.4.1 Gerente general

Responsable de dirigir, organizar, coordinar y supervisar las actividades administrativas y operacionales de la empresa. Además, dirige la elaboración de los planes estratégicos institucionales, los planes operativos anuales, los presupuestos, inversiones y los estados financieros de la empresa. Le corresponde la representación legal, conforme a los poderes definidos en las Asambleas Extraordinarias de Accionistas. El Gerente General es el principal responsable del sistema de control interno y por tanto está bajo su responsabilidad decidir las estructuras, actividades y procesos que conforman el sistema de control interno.

2.1.4.2 Subgerente comercial

Responsable de programar, dirigir y controlar que las prestaciones de servicios brindadas por la Empresa se realicen de forma eficaz y eficiente. Prospecta y concreta oportunidades de negocios. Planifica y organiza las actividades operativas de comercialización, así como la realización de publicidad. Establece lineamientos, políticas y procedimientos que orientan a los colaboradores de la Gerencia en el desarrollo de labores e integridad de los recursos. Controla que las labores operativas se desarrollen con normalidad, oportunidad y acordes a lo previsto.

2.1.4.3 Ejecutivo comercial

El ejecutivo de ventas tiene las siguientes funciones:

Buscar clientes y compradores potenciales; así también Explicar a nuevos clientes los beneficios de los vehículos a disposición en la empresa para promocionar y entablar su lealtad a la marca.

Brindar servicio a los clientes actuales, manejar y guiar a los clientes en todas las fases del ciclo de venta. Trabajar con operaciones y con atención al cliente para garantizar la satisfacción del consumidor. Lidar con los reclamos, investigando los problemas, desarrollando soluciones, elaborando informes y haciendo recomendaciones al Subgerente Comercial.

Hacer seguimiento al volumen, números y márgenes de ventas revisando los informes correspondientes. Cumplir con márgenes de ventas semanales, trimestrales, mensuales y anuales. Desarrollar buenas relaciones con clientes importantes para mantener el alto nivel de servicio y conservar su lealtad. Cumplir con los clientes respetando el presupuesto establecido, acuerdos de pago y fechas estimadas de entrega. Hacer un seguimiento posterior a la venta monitoreando de los clientes y brindándoles asistencia con cualquier inconveniente.

2.1.4.4 Ejecutiva administrativa

La auxiliar administrativa tiene capacidad de comunicación, ya que tiene conocimientos de TIC, tratamiento de textos y/o dominio del teclado. Por ello está bien organizada, además es metódica y cuidadosa en su trabajo. Como en todos los puestos debe saber y tener disposición para trabajar en equipo.

El auxiliar administrativo es esa persona que se suele encontrar en centros privados o públicos y cuyas tareas principales están relacionadas con el trabajo de oficina. Pero para saber con más exactitud cuáles son las funciones de un administrativo, qué tareas, y roles tienen que desempeñar los auxiliares administrativos, tanto de centros públicos como centros privados.

Tener actualizada la agenda, tanto telefónica como de direcciones, y de reuniones.

Asimismo, tener conocimiento ordenadores personales y los programas informáticos que conllevan.

2.1.4.5 Jefe post ventas

Controlar la ejecución de las actividades de mantenimiento y reparaciones en dependencias de la Institución, distribuyendo, coordinando y supervisando los

trabajos del personal a su cargo, así también planificar las actividades del personal a su cargo. Ordena y supervisa la reparación de equipos; al mismo tiempo estima el tiempo y los materiales necesarios para realizar las labores de mantenimiento y reparaciones.

2.1.4.6 Encargado de repuestos

El encargado de repuestos se encarga de estimar los costos de las reparaciones necesarias, preparando órdenes de ejecución de trabajo, de igual manera adiestra al personal a su cargo (si los tuviera) sobre los trabajos a realizar. Para que estos atiendan las solicitudes y reclamos por servicio, mantenimiento y reparaciones, e imparte las correspondientes órdenes para la solución de éstos problemas.

2.1.4.7 Técnico mecánico

Los mecánicos de mantenimiento realizan el mantenimiento de máquinas y sistemas mecánicos, realizando tareas de ajuste, instalación, revisión, acondicionamiento y reparación. Realizan revisiones sistemáticas y asistemáticas para localizar e identificar averías y anomalías en el funcionamiento y aplican las acciones correctoras oportunas o la reparación y verificación para poder poner a punto la maquinaria.

En su trabajo deben aplicar la normativa vigente para realizar el trabajo en condiciones de seguridad y calidad, cumpliendo con la normativa medioambiental. Por ello las funciones que tiene el mecánico son: diagnosticar, reparar y ajustar los diferentes vehículos de la empresa, Inspeccionar y reemplazar los filtros de aire, aceite, entre otros cuando sea necesario.

Los puntos mencionados en el diagnóstico son parte de la empresa, constituyen información relevante que describen hacia donde se dirige Linpor Representaciones. Dicha información fue importante para comprender la estructura organizacional de la institución, de esta forma tener conocimiento del personal en la empresa. Todos los puntos enunciados en el diagnóstico describen el comportamiento en parte de la institución pero también y en gran medida de la actitud y pensamiento del personal de la empresa.

2.2 Resultados del censo realizado a los empleados Linpor Representaciones

Para el presente estudio, los resultados representan la descripción del objeto de estudio, es decir el diagnóstico realizado, para ello se procedió a censar a todo el personal de la empresa Linpor representaciones, los mismos fueron 6 funcionarios de la empresa indicada. Para esto se consideró la teoría de las de necesidades de Maslow, teniendo en cuenta que **los** empleados tienen una necesidad de superación profesional: tener trabajo con un sueldo que permita un nivel alto de bienestar, disfrutar de un buen ambiente laboral, tener libertad de decisión y conseguir éxito, entre otras.

Se realizaron preguntas cerradas, relacionadas al ambiente de trabajo, funciones de los empleados, motivación, satisfacción e insatisfacción entre otros. Los resultados se presentan a continuación considerando la Teoría de Maslow:

2.2.1 Interpretación de las necesidades de los empleados de Linpor

Sea en instituciones públicas o en las privadas siempre se requiere que los **empleados estén motivados**, asimismo que sepan motivar a las personas para las que trabajan. Por ejemplo, si se gestiona una venta de vehículos, es necesario saber manejar los servicios en pro de las necesidades individuales de las personas, en primera instancia del cliente interno (empleados), lograr satisfacción y ello replicar al cliente externo, para así cumplir sus expectativas.

2.2.1.1 Necesidades fisiológicas

El salario de los empleados es el elemento motivacional más importante. Es el dinero ganado con esfuerzo lo que permite cubrir los dos primeros niveles de la pirámide. Si el salario ofrecido no da para cubrir dichas necesidades, será difícil mantener a los empleados motivados. Por ejemplo, un incremento en el salario influirá positivamente en que el empleado cubra no solamente sus necesidades básicas. (15) Para el caso Linpor deberá considerar en hacer esfuerzo en mejorar las remuneraciones de sus trabajadores para fortalecer aún más la satisfacción del empleado de la institución.

Para la obtención de datos relacionados con las necesidades fisiológicas, se preguntó a los empleados de Linpor Representaciones, si es que con el sueldo que reciben, pueden satisfacer sus necesidades básicas, así también se les consultó sobre su estado físico para desempeñar el cargo. Esto para determinar la importancia del sueldo y estado físico para el desempeño en el trabajo, y el logro de estas necesidades según jerarquía y los postulados de Maslow.

Los resultados se presentan a continuación:

2.2.1.1.1 Sueldo en la empresa

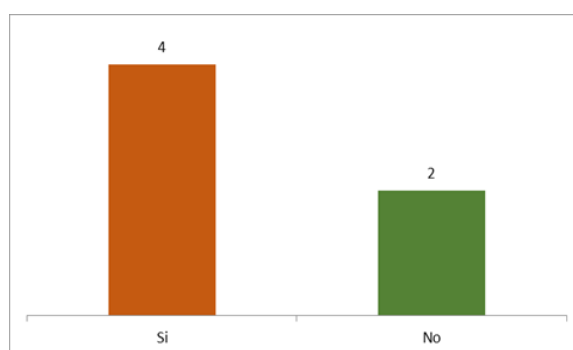
En el presente punto se demuestran los resultados del censo realizado a 6 empleados de la empresa Linpor Representaciones, determinando para ello las necesidades fisiológicas de los empleados.

Cuadro 2: SATISFACCIÓN POR NECESIDADES BÁSICAS A TRAVÉS DEL SUELDO

Opciones	Censados
Sí	4
No	2
Total	6

Fuente: Elaboración propia según encuestas

Gráfico 2: SATISFACCIÓN POR NECESIDADES BÁSICAS A TRAVÉS DEL SUELDO



Fuente: Elaboración propia según encuestas

Los resultados indican que el empleado de Linpor Representaciones “Sí” logra satisfacer sus necesidades básicas con el sueldo que percibe, ya que gracias a

esa remuneración pueden cubrir sus necesidades, por tanto se sienten satisfechos con su remuneración económica.

2.2.1.1.2 Condiciones físicas y ambientales

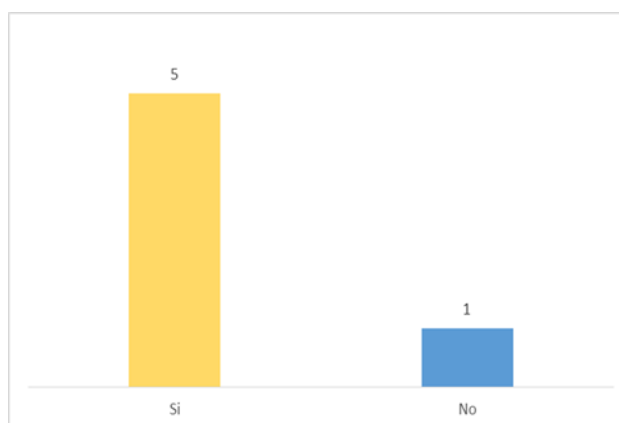
Se consultó sobre las condiciones físicas y ambientes que tiene la empresa Linpor Representaciones, para hacer determinar las condiciones del trabajo de los empleados.

Cuadro 3: CONDICIONES FISICAS Y AMBIENTALES EN EL LUGAR DE TRABAJO

Opciones	Censados
Sí	5
No	1
Total	6

Fuente: Elaboración propia según encuestas

Gráfico 3: CONDICIONES FISICAS Y AMBIENTALES EN EL LUGAR DE TRABAJO



Fuente: Elaboración propia según encuestas

Los resultados muestran la mayoría de los censados (5), funcionarios de Linpor Representaciones, "Sí" considera encontrar condiciones físicas y ambientales apropiadas en su fuente laboral, para desempeñar funciones. Las condiciones físicas y ambientales son determinantes en el lugar de trabajo, pues son aspectos motivadores para el empleado para el cumplimiento de los objetivos de gestión en favor de la empresa.

2.2.1.2 Necesidades de seguridad

Se consideraron dos aspectos, como la seguridad laboral y confianza en el empleo, puesto que son importantes. Las necesidades de seguridad sólo pueden ser alcanzadas después de haber satisfecho las necesidades fisiológicas más básicas. Es imprescindible proveer las necesidades de seguridad a los empleados, ya sea seguridad mental y/o emocional.

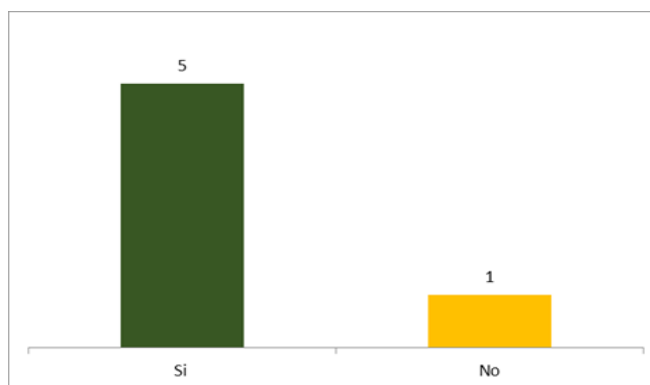
2.2.1.2.1 Estabilidad laboral

Cuadro 4: ESTABILIDAD LABORAL

Opciones	Censados
Sí	5
No	1
Total	6

Fuente: Elaboración propia según encuestas

Gráfico 4: ESTABILIDAD LABORAL



Fuente: Elaboración propia según encuestas

Los resultados obtenidos, indican que la empresa “Sí” otorga estabilidad laboral al trabajador, ya que se otorga a cada trabajador bonos de transporte, alimentación y un seguro de salud, como indica la norma, por ello el trabajador se siente satisfecho y seguro consigo mismo y con su trabajo.

2.2.1.2.2 Beneficios sociales

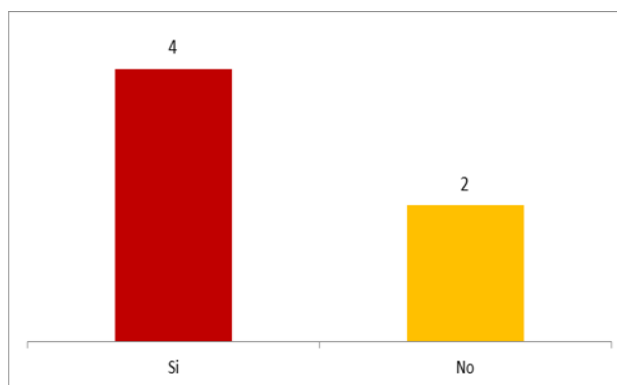
Es importante para la empresa que el trabajador tenga confianza en fuente de laboral, naturalmente para el buen desempeño, sin embargo esto se logra, según las condiciones que otorga la empresa. Posibilitando así la satisfacción del empleado ya que la posibilidad de tener beneficios sociales es una forma de reconocimientos de la labor del trabajador.

Cuadro 5: BENEFICIOS SOCIALES

Opciones	Censados
Sí	4
No	2
Total	6

Fuente: Elaboración propia según encuestas

Gráfico 5: BENEFICIOS SOCIALES



Fuente: Elaboración propia según encuestas

Los datos obtenidos revelan que la mayoría de los censados (4), "Sí" reciben beneficios sociales, ya que la empresa está sujeta a las disposiciones del ministerio del trabajo y por lo tanto a la ley. Ante esta situación Linpor debe reforzar todos los aspectos al interior para lograr la comodidad del trabajador. La dotación de benéficos sociales motiva el desempeño del empleado, ya que para el caso posibilita un mayor y mejor rendimiento del asalariado, con ello mayor satisfacción del mismo y de la empresa.

2.2.1.3 Necesidades sociales y pertenencia

Se reconoce que los seres humanos son criaturas sociales y necesitan una interacción social, así como la aceptación de sus compañeros de trabajo. Dado que se han satisfecho las necesidades fisiológicas y de seguridad de más bajo, se pasa al siguiente nivel de necesidades más avanzadas, que tienen que ver con la interacción social. En este nivel están la amistad, el afecto, entre otros. Para el caso, se tomaron en cuenta factores como el buen clima laboral y compañerismo entre colegas de trabajo de la empresa Linpor Representaciones, los resultados se presentan a continuación:

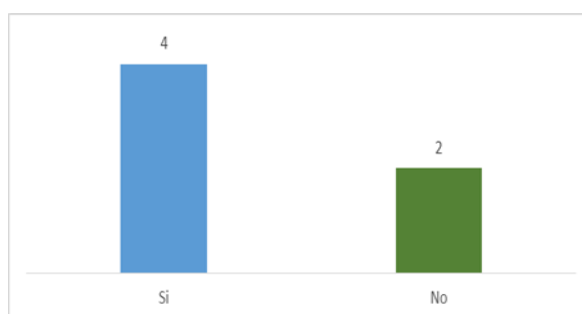
2.2.1.3.1 Clima laboral en la empresa

Cuadro 6: CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA

Opciones	Censados
Sí	4
No	2
Total	6

Fuente: Elaboración propia según encuestas

Gráfico 6: CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA



Fuente: Elaboración propia según encuestas

Los datos indican que la mayoría de los empleados que fueron censados, indican que “Sí” existe un buen clima laboral en la empresa, por tanto existe un buen ambiente en la organización y entre los colegas de trabajo, posibilitando así, llevar adelante los procesos económicos administrativos de la empresa Linpor Representaciones.

2.2.1.3.2 Compañerismo y unión en la empresa

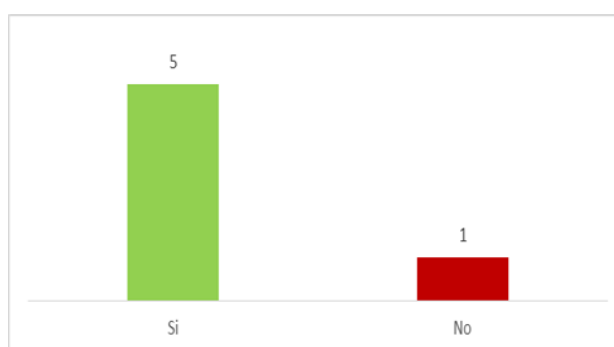
El compañerismo y la unión son fundamentales en toda institución, para el logro de los objetivos, pues hoy en día el trabajo en equipo define la fuerza de la empresa y su posicionamiento en el mercado. Linpor Representaciones tomar acciones para fortalecer aun ese aspecto.

Cuadro 7: COMPAÑERISMO EN EL TRABAJO

Opciones	Censados
Sí	5
No	1
Total	6

Fuente: Elaboración propia según encuestas

Gráfico 7: COMPAÑERISMO EN EL TRABAJO



Fuente: Elaboración propia según encuestas

El presente gráfico y tabla muestran según criterio de los censados, "Sí" existe compañerismo en el trabajo, ya que se debe resaltar el trabajo en equipo existente en la empresa. Más aun cuando en la institución existen pocos empleados, por lo tanto cada trabajador muestra niveles altos de compañerismo.

Esto genera satisfacción en trabajadores y todo el entorno de la empresa, puesto que todos siguen una misma línea para el logro de objetivos.

2.2.1.4 Necesidades de reconocimiento y estima

Una de las mejores alternativas para mantener la moral alta, es la valoración y premiación del trabajador, pues se eleva el interés por desempeñar funciones, por lo tanto se crea un ambiente de satisfacción por parte de la empresa y

empleados. Es por ello que se han considerado aspectos como valoración por el esfuerzo en el trabajo y motivación. Los resultados se muestran a continuación:

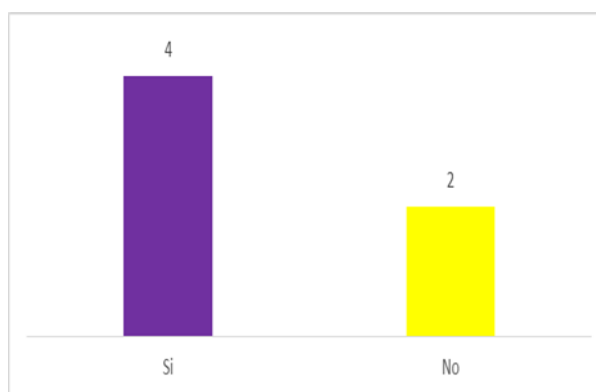
2.2.1.4.1 Reconocimiento por el trabajo desempeñado

Cuadro 8: RECONOCIMIENTO POR EL TRABAJO REALIZADO

Opciones	Censados
Sí	4
No	2
Total	6

Fuente: Elaboración propia según encuestas

Gráfico 8: RECONOCIMIENTO POR EL TRABAJO REALIZADO



Fuente: Elaboración propia según encuestas

La gerencia de la empresa Linpor Representaciones “Sí” valora el esfuerzo y responsabilidad de su empleado, puesto que es responsabilidad de la alta dirigencia reconocer el esfuerzo de sus trabajadores, en ese sentido la empresa otorga bonos para el reconocimiento respectivo.

2.2.1.4.2 Consideraciones de la empresa respecto a opiniones del empleado

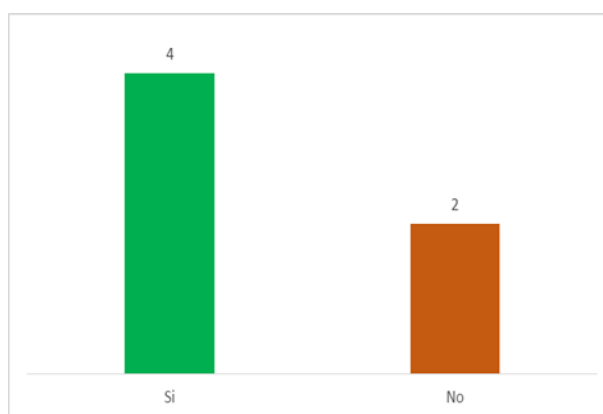
Es importante que el empleado de Linpor se sienta motivado en la empresa, es decir que la empresa tome las opiniones de la empresa respecto al trabajo que realiza para así pueda lograr sus objetivos y los de la entidad, de esta forma se logra la satisfacción tanto de la empresa como del trabajador.

Cuadro 9: CONSIDERACIONES DE LA EMPRESA RESPECTO A OPINIONES DEL EMPLEADO

Opciones	Censados
Sí	4
No	2
Total	6

Fuente: Elaboración propia según encuestas

Gráfico 9: CONSIDERACIONES DE LA EMPRESA RESPECTO A OPINIONES DEL EMPLEADO



Fuente: Elaboración propia según encuestas

El logro de objetivos constituye entre otras cosas la esencia de la empresa y del empleado, pues pone en marcha las actividades de la institución; es así que la mayoría aseveró que “Sí”, la empresa toma en cuenta sus opiniones por el trabajo que desempeña. Esta situación es una forma de motivación para el empleado ya que se siente parte importante de la institución.

2.2.1.5 Necesidades de autorrealización

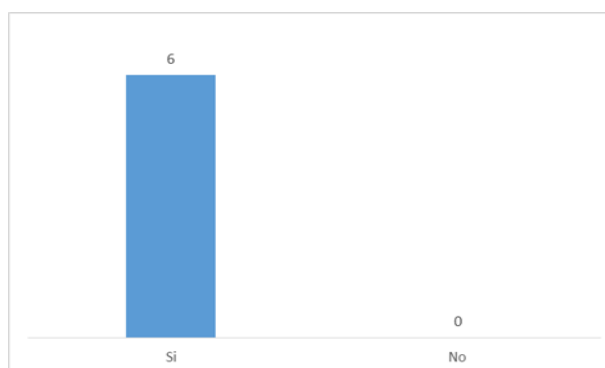
Esta necesidad sólo puede ser satisfecha después que todas las demás necesidades de la jerarquía han sido suficientemente alcanzadas. La autorrealización, según lo descrito por Maslow, es la necesidad de la persona para alcanzar su destino en la vida y en el trabajo. Como resultado de esta intensa necesidad, una persona se esforzará y se empujara a sí misma de una manera nunca antes experimentada.

2.2.1.5.1 Oportunidades de crecimiento económico y profesional

Cuadro 10: CRECIMIENTO ECONÓMICO Y PROFESIONAL

Opciones	Censados
Sí	6
No	0
Total	6

Gráfico 10: CRECIMIENTO ECONÓMICO Y PROFESIONAL



Fuente: Elaboración propia según encuestas

Las necesidades de autorrealización son el nivel más alto que el ser humano puede alcanzar, por ello la mayoría de los censados, "Sí" considera que la empresa le otorga buenas oportunidades para el crecimiento económico y profesional, ya que existen las condiciones y predisposición desde gerencia.

2.2.1.5.2 Satisfacción por el trabajo desempeñado

Lo deseable es que todos los empleados sean realmente productivos, que se comprometan e impliquen al máximo y sean eficientes en su trabajo. Sin embargo, esta actitud de los trabajadores depende de muchos factores, como su carácter y personalidad, pero también, y en especial, de factores de tipo motivacional. Para que los trabajadores sean eficientes, productivos y rentables, es necesario que encuentren cierto grado de satisfacción en sus funciones para continuar esforzándose día a día.

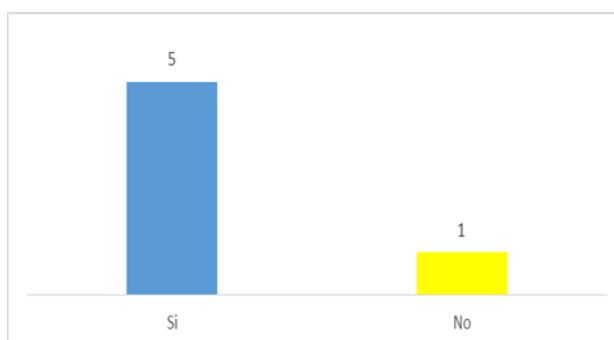
Cuadro 11: SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO REALIZADO EN LA EMPRESA

Opciones	Censados
Sí	5

No	1
Total	6

Fuente: Elaboración propia según encuestas

Gráfico 11: SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO REALIZADO EN LA EMPRESA



Fuente: Elaboración propia según encuestas

La mayoría de los empleados indicaron que “Sí” se sienten satisfechos por contribuir con su esfuerzo y trabajo en la empresa, ya que a través del mismo se logran los objetivos institucionales, sin embargo es pertinente aclarar que siempre existen dificultades en la empresa, pero por sobre todo es menester desde la alta dirigencia resolver dichos problemas, con todo el equipo de empleados de la empresa.

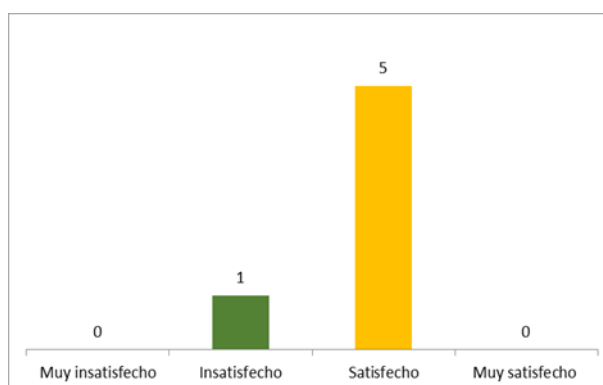
2.2.1.5.3 Satisfacción e insatisfacción del trabajador

Los resultados indican que existe satisfacción en la mayoría de los trabajadores de la empresa Linpor, ya que consideran cumplir sus necesidades más importantes.

Cuadro 12: PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN

Opciones	Censados
Muy insatisfecho	0
Insatisfecho	1
Satisfecho	5
Muy satisfecho	0
Total	6

Fuente: Elaboración propia según encuestas

Gráfico 12: PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN

Fuente: Elaboración propia según encuestas

De acuerdo con los resultados obtenidos en el trabajo de campo, se tienen los siguientes resultados: la mayoría de los de censados (5) se encuentra “satisfechos” trabajando en la empresa Linpor Representaciones. Esto por el trato y buen ambiente que existe en el lugar de trabajo. Solo un empleado se siente insatisfecho y es por las condiciones salariales que ofrece la empresa y el trato al personal en general, esto indudablemente genera malestar en el empleado de la institución.

2.2.2 Presentación del promedio de resultados

Cuadro 13: PROMEDIOS DE ACUERDO A LA JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES

NECESIDADES	SÍ	NO
Necesidades de auto realización	11	1
Necesidades de Reconocimiento	8	4
Necesidades sociales y pertenencia	9	3
Necesidades de seguridad	9	3
Necesidades fisiológicas	9	3
TOTALES	46	14
PROMEDIOS	9,2	2,8

Fuente: Elaboración propia

Lo que significa que la mayoría de los empleados de la Empresa Linpor Representaciones se encuentran satisfechos en la institución, ya que la misma le otorga al trabajador las necesidades básicas según la teoría de Maslow, por tanto en la medida que los empleados de una determinada institución puedan cumplir sus necesidades fisiológicas, de seguridad, de pertenencia, reconocimiento y autorrealización, estos puedan cumplir con los requerimientos de la empresa y con su desempeño laboral. Por lo tanto los empleados de Linpor se encuentran satisfechos con lo dispuesto por la empresa.

Esto se justifica en los siguientes puntos:

Solo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento de las personas, aquella necesidad satisfecha no genera comportamiento alguno. Las necesidades fisiológicas nacen con el hombre, el resto de las necesidades surgen con el transcurso del tiempo.

A medida que la persona logra controlar sus necesidades básicas aparecen gradualmente necesidades de orden superior. No todos los individuos sienten necesidades de autorrealización debido a que ello es una conquista individual. Las necesidades básicas requieren para su satisfacción un ciclo motivacional relativamente corto en contraposición a las necesidades superiores que requieren un ciclo más largo. Ante estos resultados se valida la construcción teórica, ya que la mayoría de los empleados muestra una percepción de satisfacción porque ven cubiertas sus necesidades por medio de la empresa Linpor Representaciones esto se demuestra en el trabajo de campo realizado.

2.2.3 Cruce de variables

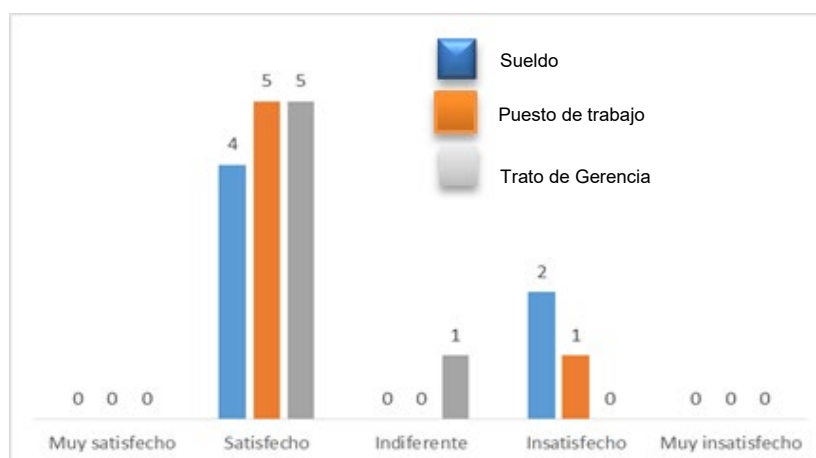
Se procedió a determinar el nivel de satisfacción en relación al sueldo, puesto de trabajo y trato de gerencia, los resultados se muestran a continuación:

Cuadro 14: NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RELACIÓN AL SUELDO, PUESTO Y TRATO DE GERENCIA

Nivel	Sueldo	Puesto de trabajo	Trato de gerencia
Muy satisfecho	0	0	0
Satisfecho	4	5	5
Indiferente	0	0	1
Insatisfecho	2	1	0
Muy insatisfecho	0	0	0
TOTAL	6	6	6

Fuente: Elaboración propia según encuestas

Gráfico 13: NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RELACIÓN AL SUELDO, PUESTO Y TRATO DE GERENCIA



Fuente: Elaboración propia según encuestas

Los resultados del cruce de variables demuestran que los empleados de la empresa Linpor Representaciones se sienten satisfechos en relación a tres variables específicas: Sueldos, puesto y trato de gerencia, la mayoría demuestra plena satisfacción con las variables expuestas; es decir en la medida en que el puesto de un empleado sea más alto jerárquicamente, el trabajador se sentirá aún más satisfecho ya que recibirá también mejor remuneración. Lo contrario naturalmente hará que se cree un estado de insatisfacción por parte del trabajador; de igual manera si recibe un buen trato por parte de sus jefes, se creará un clima laboral satisfactorio, agradable y pertinente para el buen desarrollo de funciones.

Cumplido el trabajo de campo y con la aplicación del censo se constató que la mayoría del personal que ejerce funciones en la empresa Linpor Representaciones ve cumplidas sus necesidades de acuerdo a la pirámide de Maslow, es decir por medio de los recursos económicos de los funcionarios, estos pueden cubrir sus necesidades fisiológicas (alimentación y descanso), cumplidas las mismas, pasan a las necesidades de seguridad (en el trabajo y contar con un seguro de salud), para luego pasar las necesidades sociales, en la cual el empleado hace lazos de amistad y compañerismo, posibilitando su satisfacción personal y con el grupo (buen clima laboral), posteriormente las necesidades de reconocimiento; el trabajador construye confianza con sus

colegas de trabajo y hacia la empresa, a la par de esto y de acuerdo a su esfuerzo y trabajo realizado será reconocido, ascendido por los logros realizados. Finalmente y como máximo nivel se encuentran las necesidades de Autorrealización, que hace referencia al crecimiento personal como persona y profesional, sin embargo por las características de la empresa (reducido personal y puestos de trabajo), no todos llegarán a cumplir, las características mencionadas antes, sin embargo la oportunidad que se tiene en la empresa es valorable y permitirá el desarrollo profesional de sus empleados en otras empresas que otorguen mayor oportunidad de crecimiento.

2.2.4 Interpretación de los resultados obtenidos en la entrevista al Gerente de Linpor

La entrevista fue realizada en fecha 15 de noviembre, previa coordinación con el gerente de la empresa; se plantearon 4 preguntas con relación al desempeño laboral, satisfacción, condiciones de trabajo, entre otros. Por el tiempo y diferentes responsabilidades del entrevistado, se limitó a responder brevemente, como a continuación se muestra:

La entrevista realizada refleja que los empleados de Linpor Representaciones tienen satisfacción en el trabajo en el cual se encuentran ya que ven cumplidas sus necesidades según la pirámide de Jerarquía de Maslow. Es decir en primera instancia los empleos consiguen las necesidades fisiológicas como satisfacción de las necesidades básicas y aptitud para el trabajo por el estado físico.

Además la remuneración que reciben les permite cubrir las necesidades básicas según Esto permite que los empleados se sientan motivados entre otras cosas, porque su sueldo es desembolsando los primeros días de cada mes disciplinadamente. Por lo tanto una vez cumplidas esas necesidades, se va escalando hasta llegar a la cúspide de la pirámide, ahí se encuentran las necesidades de autorrealización, en la cual el empleado ve su posibilidad de progresar en la empresa.

La información obtenida refleja que la mayoría de los empleados de la empresa Linpor Representaciones se siente satisfecho por el desempeño de funciones y por lo que recibe de la empresa. La entrevista fue realizada en instalaciones de

la misma empresa, para ello se coordinó con el gerente la hora y fecha para realizar dicha actividad, el tiempo de duración para ello fue unos minutos, pues el Gerente indicó que se encontraba con poco tiempo por lo mismo procedió a responder brevemente.

Según esta autoridad, los empleados de la empresa Linpor Representaciones, tienen un buen desempeño laboral, porque existe cumplimiento en los objetivos planteados por la empresa, esto gracias a la línea de trabajo marcada por la misma gerencia, es por ello que existe disciplina para cumplimiento de lo encomendado por Linpor. De todas maneras no falta alguno que demuestra un desempeño de regular para abajo.

CAPÍTULO III

3 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.1 Conclusiones

La investigación tomó los postulados de la Teoría de las Necesidades de Maslow ya que la misma dice que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (necesidades fisiológicas), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados, por lo tanto logra satisfacer sus necesidades, ya que un empleado se motiva para ejercer un alto nivel de esfuerzo cuando cree que ese esfuerzo llevará a una buena evaluación de su desempeño; una buena evaluación dará lugar a recompensas organizacionales como bonificaciones, incrementos de salario o un ascenso; y las recompensas satisfacerán las metas personales del empleado y sus necesidades.

De esta manera el empleado se sentirá motivado y seguramente tendrá un buen desempeño laboral y por lógica se sentirá satisfecho laboralmente.

El trabajo de campo desarrollado en el presente estudio permitió determinar que la mayoría de los empleados de la empresa Linpor Representaciones se encuentra satisfecho por las necesidades cubiertas por la empresa indicada, es decir los trabajadores logran satisfacer sus necesidades básicas y se encuentran satisfechos en su fuente laboral.

3.2 Recomendaciones

Se recomienda complementar el presente estudio, incorporando otras variables y otro sustento teórico.

Incentivar con premios y/o bonos para mejorar las expectativas y motivación de los empleados de la institución.

Realizar terapias deportivas breves en el lugar de trabajo, para mejorar la autoestima y la relación entre cada empleado.

Realizar mayor cantidad de actividades destinadas a mejorar el trabajo en equipo.

Programar estratégicamente mayor número de cursos y/o talleres de capacitación relacionadas directamente con la actividad de la empresa, para mejorar el rendimiento de cada empleado.

Realizar charlas informativas desde gerencia, hacia los empleados, para conocer de los objetivos cumplidos y solucionar las dificultades existentes.

BIBLIOGRAFÍA

1. Newtron R, (2007), "La importancia del recurso humano" ESIC Editorial. Valencia
2. Stanton, (1999), "Satisfacción del cliente en el siglo XXI" Edit. Florida, Vol. II
3. Ramlall, (2004), "Competencia en tiempos de escases" Vol. V, Edit. Mundial.
4. Hernández, R., C. Fernández, P. Baptista. (2003). Metodología de la Investigación. (3ª.ed.) México: Mc Graw-Hill Interamericana.
5. Colvin, (2003), "Jerarquía de la necesidades humanas" Edit. Palmera, Barcelona-España.
6. Koltko M. (2006). Rediscovering the Later Versión of Maslow's Hierarchy of Needs: Self-Transcendence and Opportunities for Theory, Research
7. Grifol, (2010), "Entradas relacionadas con Pirámide de Maslow aplicada al trabajo y a la motivación del empleado" Ediciones Trébol, Volumen N° 3. España.
8. Navarro, (2015) Análisis acerca del grado de satisfacción laboral del estudiantado graduado entre los años 2010 al 2015; Maestría en Psicopedagogía de la Universidad Estatal a Distancia, a partir del modelo de dos factores de Herzberg.
9. Dorta, C.; González, I. (2003). La motivación en el nivel obrero-gerencial de la fábrica Tropicana según la teoría de las expectativas (Porter - Lawler).
10. Caballero, K. (2002). El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza.
11. Peiró, J. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo – Vol. 1: La actividad laboral en su* Madrid: Editorial Síntesis.
12. Locke, E.A. (1976). "The nature and causes of job satisfaction", in Dunnette. Handbook of industrial and organizational psicology. Chicago. United States. Rand McNally College Ed.

13. Chiavenato, Idalberto (2002). Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. Editorial McGraw-Hill. Bogotá.
14. Duro, A. (2003). Calidad de Vida Laboral y Psicología Social de la Salud Laboral, Edit. Saucer, Barcelona-España.
15. Pulido, M. (2003): Cautela en la delegación de la motivación laboral, Edit. Palmer, Caracas.
- 16.

ANEXOS

Anexo N° 1

CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DE LINPOR REPRESENTACIONES PARA DETERMINAR SU SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

El presente cuestionario tiene fines investigativos, por lo tanto le pedimos sinceridad en sus respuestas.

Marcar con una línea o círculo su respuesta

Necesidades fisiológicas

1. El sueldo que recibe en la empresa, ¿satisface sus necesidades básicas?

Sí

No

2. ¿Las condiciones físicas y ambientales son apropiadas en su trabajo?

Sí

No

Necesidades de seguridad

3. ¿La empresa en la cual se encuentra trabajando le da estabilidad laboral?

Sí

No

4. ¿Goza de beneficios sociales?

Sí

No

Necesidades sociales y pertenencia

5. ¿Existe un buen clima laboral en el lugar de trabajo?

Sí

No

6. ¿Cree que en la empresa se fomente el compañerismo y la unión?

Sí

No

Necesidades de reconocimiento o estima

7. ¿La empresa reconoce el trabajo que usted desempeña, por medio de un incentivo?

Sí

No

8. ¿Considera que la empresa toma en cuenta sus opiniones respecto a las tareas que realiza?

Sí

No

Necesidades de auto realización

9. ¿La empresa le proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional?

Sí

No

10. ¿Se siente satisfecho por contribuir a la empresa, con el trabajo realizado?

Sí

No

11. ¿Cómo se siente trabajando en la empresa?

- a) Muy satisfecho
- b) Insatisfecho
- c) Satisfecho
- d) Muy satisfecho

12. ¿Cuán satisfecho se encuentra en relación a las siguientes variables:

Nivel	Sueldo	Puesto de trabajo	Trato de gerencia
Muy satisfecho			
Satisfecho			
Indiferente			
Insatisfecho			
Muy insatisfecho			

Anexo N° 2

Ficha de entrevista

Nombre:.....

Fecha:.....

Lugar:.....

¿Considera que los empleados de la empresa que dirige tienen un buen desempeño laboral)

R.-

¿Considera que los empleados de la empresa están satisfechos por el cargo que ocupan?

R.-

La empresa, ¿otorga las condiciones necesarias para que sus empleados se sientan satisfechos en su trabajo habitual?

R.-

En líneas generales, ¿cuál cree que es estado de satisfacción laboral de sus empleados?

R.-

Anexo N° 3

RESULTADOS DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL GENERANTE DE LA EMPRESA LIMPOR REPRESENTACIONES

Entrevistado: Luis María Porcel	
Lugar: Empresa Linpor Representaciones	Fecha: 15 de noviembre
¿Considera que los empleados de la empresa que dirige tienen un buen desempeño laboral?	R.- Si, porque se cumplen con los objetivos planteados, para ello se marcó una línea estricta de cumplimiento; sin embargo existen algunas ocasiones en que un trabajador no cumple en cierta medida sus obligaciones.
¿Considera que los empleados de la empresa están satisfechos por el cargo que ocupan y el sueldo que reciben?	R.- Si, porque así lo demuestran por su desempeño laboral y los resultados obtenidos. Sin embargo algunos (2) de vez en cuando no cumplen con lo exigido por la empresa.
La empresa, ¿otorga las condiciones necesarias para que sus empleados se sientan satisfechos en su trabajo habitual?	R.- Si, porque así lo determina el reglamento interno de la empresa, y por la responsabilidad del empleador hacia el empleado. No son la mejores condiciones que es lo necesario y básico que se les puede dar.
En líneas generales, ¿cuál cree que es el nivel de satisfacción laboral de sus empleados?	R.- Muy satisfactorio, porque se les otorga las condiciones de trabajo necesarias, estableciendo también un buen ambiente de trabajo y una buena capacitación. Por ello se encuentran satisfechos.

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 4

PERSONAL DE LA EMPRESA LINPOR REPRESENTACIONES



