

**Diagnóstico de la Satisfacción laboral en los empleados del Centro de
Distribución Postobon Itagüí (CEDI)**

Trabajo de Grado para optar por el título de Psicólogo

Henry Garzón Rios

Asesora

**Milena Villamizar
Psicóloga**

**Corporación Universitaria Lasallista
Facultad de Ciencias Sociales y Educación
Programa de Psicología
Caldas, Antioquia**

2016

Nota de Aceptación

Jurado

Agradecimientos

A Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes y felicidad.

Le doy gracias a mis padres Heriberto Garzón y Mery Rios por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación y por ser excelentes ejemplos a seguir.

A mi pareja Carolina Munera por ser parte tan importante de mi vida, por el apoyo en las buenas y en las malas, por su amor y paciencia incondicional en estos años de carrera.

A mi maestra Milena Villamizar por la confianza, la dedicación y el tiempo que me brindo en el acompañamiento para desarrollar mi tesis profesional, por creer en mí como persona y como profesional y por motivarme a seguir adelante en los momentos de desesperación.

Tabla de Contenido

Introducción	Pag.10
Planteamiento del problema.	Pag.12
Formulación del problema	Pag.16
Justificación	Pag.17
Objetivos	Pag.19
General	Pag.19
Específicos	Pag.19
Marco teórico	Pag.20
Diseño metodológico	Pag.37
Población	Pag.37
Muestra	Pag.38
Criterios de inclusión y exclusión	Pag.38
Instrumento	Pag.38
Confiabilidad	Pag.39
Procedimiento	Pag.40
Resultados	Pag.42
Análisis de los resultados	Pag.42
Discusión de los resultados	Pag.54
Referencias	Pag.59

Lista de graficas

Grafica1: Edad	Pag.42
Grafica 2: Nivel escolaridad	Pag.42
Grafica 3: Fecha Ingreso	Pag.43
Grafica 4: Genero	Pag.43
Grafica 5: Tipo de Vinculación	Pag.43
Grafica 6: Cargo Desempeñado	Pag.44
Grafica 7: Satisfacción laboral general	Pag.44
Grafica 8: Reconocimiento de la Organización general	Pag.45
Grafica 9: Crecimiento personal general	Pag.45
Grafica 10: Sentido de pertenencia general	Pag.45
Grafica 11: Herramientas de trabajo general	Pag.46
Grafica 12: Creatividad e innovación general	Pag.46
Grafica 13: Bienestar Laboral general	Pag.47
Grafica 14: Satisfacción Laboral distribución	Pag.47
Grafica 15: Reconocimiento de la organización distribución	Pag.48
Grafica 16: Crecimiento personal distribución	Pag.48
Grafica 17: Sentido de pertenencia distribución	Pag.48
Grafica 18: Herramientas de trabajo distribución	Pag.49
Grafica 19: Creatividad e innovación distribución	Pag.49
Grafica 20: Bienestar laboral distribución	Pag.50
Grafica 21: Satisfacción laboral EYP	Pag.50
Grafica 22: Reconocimiento de la organización EYP	Pag.51

Grafica 23: Crecimiento personal EYP	Pag.51
Grafica 24: Sentido de pertenencia EYP	Pag.52
Grafica 25: Herramientas de trabajo EYP	Pag.52
Grafica 26: Creatividad e innovación EYP	Pag.52
Grafica 27: Bienestar laboral EYP	Pag.53

Lista de Apéndices

Apéndice A: Formato de la prueba

Apéndice B: Hojas de respuesta personal evaluado.

Resumen

En la actualidad, las empresas deben enfrentar nuevos retos enfocados en la satisfacción de sus empleados, quienes constituyen el eslabón fundamental en la cadena de la eficiencia y la sostenibilidad, en un entorno cada vez más competitivo, cambiante y exigente.

En tal sentido se desarrolló una investigación denominada diagnóstico de la satisfacción laboral en los empleados del Centro de Distribución Postobon Itagüí. Se realizó la aplicación de la prueba de Satisfacción laboral de la Universidad San Buenaventura Medellín que consta de 6 variables donde agrupa la relación con su ambiente de trabajo, con la labor del día a día, las herramientas que posee, su interacción personal en el trabajo; la muestra estuvo conformada por 20 trabajadores de género masculino con edades comprendidas entre los 19 y 35 años de edad y con mínimo de 1 año de permanecía en la empresa, para la recolección de los datos se ha trabajado con una encuesta que es un instrumento en forma de cuestionario compuesta por 42 ítems, y 4 opciones de respuesta.

Los resultados obtenidos fueron que satisfacción general está en un 52,1 que según los baremos utilizados para esto, está en una calificación media enfocada a poder subir pero muy cerca al rango de lo bajo. Como resultado en Satisfacción en el área de Distribución tenemos una percepción del 10,5 no encontrándose en la calificación de los baremos debido al mínimo de empleados participantes (4), a diferencia del área de Empaque y Producto que se tiene una percepción baja de 41,6 según la calificación de acuerdo a los baremos.

Se concluye que de manera general la satisfacción laboral de los empleados del CEDI postobon Itagüí está en un nivel medio alto, inclinándose más a la baja, por tal motivo se recomienda generar actividades de bienestar laboral que ayuden a alcanzar un nivel más alto de Satisfacción en los empleados.

Palabras claves

Satisfacción Laboral, bienestar laboral, empleados, empresa.

Introducción

La satisfacción laboral entendida como los sentimientos que el trabajador tiene hacia su trabajo, es una herramienta que los empleados deben conocer puesto que el trabajo de una persona es más que las actividades obvias de organizar documentos, hacer el armado de material, manejar un camion, entre otros; requiere tener también trato con los compañeros y los jefes, obedecer ordenes y las reglas de la compañía, cumplir los criterios de desempeño, vivir en condiciones laborales que no son las ideales, entre otras (Stephen 2000,2).

Según Sayles (1992, 4).La satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes ante factores tales como, incentivos económicos, condiciones de trabajo, relaciones de mando, estilos gerenciales, relaciones interpersonales y características individuales.

Los gerentes han descubierto, afirma Killian (1990,6) “que existe una mayor productividad y por lo tanto mayores ganancias cuando los trabajadores están satisfechos con su trabajo” esta afirmación es confirmada por Gibson y otros (1993,9) cuando señalan que la alta satisfacción laboral mejora las condiciones laborales en las organizaciones, produciéndose un alto rendimiento, prontitud y rapidez en la ejecución, identificación con la organización, entusiasmo y optimismo.

Teniendo como base lo antes mencionado, hemos propuesto hacer el diagnóstico de la satisfacción laboral de los empleados del centro de distribución de Postobon Itagüí, con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción laboral de los empleados del CEDI Postobon Itagüí, y así mismo conocer la importancia que tiene este tema en las empresas actualmente. Se llevó a cabo en el CEDI Postobon Itagüí en

el mes de Agosto de 2016 aplicando una prueba validada, confiable dispuesta por la Universidad de San Buenaventura Medellín sobre Satisfacción Laboral, la cual está conformada por 6 variables, 3 de ellas extrínsecas, reconocimiento de la organización, herramientas de trabajo, bienestar laboral; y 3 intrínsecas que son crecimiento personal, creatividad e innovación, sentido de pertenencia.

La estrategia metodológica fue un estudio cuantitativo ya que se espera recoger y analizar datos sobre variables y estudia las propiedades y fenómenos cuantitativos, con una muestra conformada por 20 empleados operativos del área de distribución, empaque y producto.

Planteamiento del problema

Según el diario Exterior de España (2010,34) en un estudio realizado se destaca que actualmente las empresas tienen como objetivo ser exitosas y competitivas y son las personas las encargadas de llevar a la organización al éxito y a las metas deseadas, es importante darle el primer lugar al recurso humano, elegir estrategias que le permitan sentirse satisfechos, valorados y reconocidos por el trabajo que realizan.

El mundo del trabajo se ha convertido en un punto de referencia para entender las conductas de los individuos, los estilos de vida han cambiado drásticamente se ha alterado global y significativamente la calidad de vida de las personas. Lograr una mayor satisfacción en el trabajo será un paso positivo a favor de la calidad humana (Romero 2001,7).

Para Bergeron, (1983,19) manifiesta que brindar un adecuado seguimiento y dándole la importancia que se merece la satisfacción laboral, la productividad será mayor para la organización y ésta al comprometerse en la busca de la mejora continua, obtendrá colaboradores satisfechos y productivos que ayudarán a cumplir las metas y objetivos que se trace.

En este mismo orden y revisando lo referente a satisfacción laboral se define la misma como “la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo (Márquez, 2006,10).

Citando a Álvarez (2010,12), La satisfacción laboral es un tema que muchas organizaciones han tomado de una forma ligera, ya que lo ven como un gasto y no como una inversión en sus colaboradores, el tema es importante ya que si todas las

organizaciones se preocuparan por brindar oportunidades de crecimiento, los empleados tendrían el deseo de desempeñar mejor sus tareas o responsabilidades y sobre todo realizarlo con eficiencia y eficacia, gustándole lo que hace y sintiéndose satisfecho de pertenecer a la institución donde labora y así lograr una mayor satisfacción personal.

Dentro de una institución para que el trabajo sea de calidad y el recurso humano se sienta a gusto con el desempeño de sus labores es importante que los mismos compartan entre ellos y que mantengan una comunicación asertiva. Gran parte de los problemas de insatisfacción laboral y bajo rendimiento en el mundo actual de las organizaciones está relacionado con incompetencias del trabajador en la forma de conversar y relacionarse con otros, no cuentan con una comunicación asertiva. Muchas personas sufren por su incapacidad de ser escuchados, por su dificultad para reclamar o para reconocer el trabajo de otros (Herzberg, 2003,22).

Por otro lado para Byrne (2006,12) los factores de la organización del trabajo tales como las políticas internas de la empresa, la estructura administrativa, las relaciones con los demás, la inseguridad en el empleo, las condiciones físicas de trabajo, y la calidad de la supervisión pueden conducir a la insatisfacción labora.

En la compañía Postobon según lo leído y revisado de Atalaya (2006,12) resulta difícil distinguir entre la motivación y la satisfacción laboral, debido a su estrecha relación. Lo mismo sucede entre la satisfacción con el trabajo y la moral del empleado; la satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo.

Podemos describirla como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos.

Frente al tema satisfacción laboral en el CEDI según un plan de formación trabajado con los jefes y empleados desde el año 2002, los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso.

En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción. Los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, fundado en las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar, es muy probable que el resultado sea la satisfacción. Del mismo modo, quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen en forma honesta e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo (Ortiz, 2008, 22).

“Las primeras teorías de la relación entre la satisfacción y el rendimiento quedan resumidas, en esencia, en la afirmación de que un trabajador contento es un trabajador productivo” (Atalaya 2006,32).

Formulación del Problema

¿Cuál es el nivel de Satisfacción laboral de los empleados del Centro de Distribución de la empresa Postobón Itagüí?

Justificación

El objetivo de este estudio es diagnosticar la satisfacción laboral de los empleados del CEDI Postobon Itagüí para esto se debe tener en cuenta los objetivos específicos, donde se debe Identificar la percepción que tienen los empleados en general del CEDI Postobon Itagüí con respecto a las variables de reconocimiento de la empresa, herramientas de trabajo, bienestar laboral, crecimiento personal, creatividad e innovación, y sentido de pertenencia.

Para esto Fernández (2007,23). Dice, que por parte de los jefes se debe llevar un seguimiento adecuado y contar con estrategias para evitar rupturas entre algunos de sus miembros que dificulte la labor que se realiza.

Se espera concluir el nivel de satisfacción laboral para así recomendar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma, y de esta manera ofrecer a los niveles gerenciales y de Recursos Humanos la información necesaria, a fin de poder hacer intervenciones oportunas que contribuyan al desarrollo del recurso humano, conduciéndolo hacia un mejor grado de satisfacción y orgullo de lo que realizan lo cual garantizará la entrega de resultados óptimos y un producto de trabajo de calidad.

Es importante para la empresa como para la psicología organizacional, porque esta investigación pone de manifiesto la necesidad de abordar el tema desde una perspectiva orientada en mejorar la calidad de vida de los trabajadores mediante la identificación y evaluación de aquellos factores que inciden en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de Distribución y Empaque y Producto del CEDI Postobon Itagüí, como participantes activos en la productividad de una de las principales

empresas distribuidoras y comercializadoras en el mercado de las bebidas no alcohólicas en el país.

Según lo explica Peiro (1998,32) el trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza. Una elevada satisfacción de los empleados en el trabajo es algo que siempre desea la dirección de toda organización, porque tiende a relacionarse con los resultados positivos, con mayores índices de productividad, lo cual lleva al desarrollo empresarial.

Concluye que la satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, factores concretos como la compañía, el supervisor, los compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo y la vida en general. De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas.

Objetivos

Objetivo General

Diagnosticar la satisfacción laboral de los empleados del Centro de Distribución de Postobón Itagüí

Objetivos específicos

Identificar la percepción que tienen los empleados en general del CEDI Postobon Itagüí con respecto a las variables de; reconocimiento de la empresa, herramientas de trabajo, bienestar laboral, crecimiento personal, creatividad e innovación, y sentido de pertenencia.

Describir la percepción que tienen los empleados del CEDI Postobon Itagüí de la satisfacción laboral, teniendo en cuenta las diferentes variables que lo miden, agrupándolos por áreas.

Marco teórico

Organizaciones

Según Chiavenato (2004,22) Las organizaciones son estructuras de índole social que existen como medio de gestión del talento humano y que pueden tener como fin objetivos de índole económico, social o político. Las organizaciones suelen comprender departamentos con su propia orden y con fines supeditados a la consecución de la finalidad mayor. Así, cuando se habla de una organización se hace referencia a un grupo de personas con funciones específicas y una determinada jerarquía regidas por una cooperación sistemática tendientes a producir bienes, servicios o alcanzar fines sociales o políticos. Desde esta perspectiva se comprende que el aspecto más importante de las organizaciones son sus recursos humanos.

Psicología organizacional

Según la UNAD (1999,12) La psicología organizacional (PO) es la ciencia de la psicología que se aplica en los lugares de trabajo y se encarga de estudiar la conducta humana cuando se manifiesta a nivel individual, grupal u organizacional, así como los procesos y estructuras laborales que la determinan. La PO reconoce la interdependencia que se establece entre el individuo, las organizaciones de trabajo y la sociedad, así como el impacto que sobre las organizaciones y los individuos tienen factores tales como las políticas gubernamentales, las tendencias del consumo, los cambios en la composición de la mano de obra y la oferta laboral en el mercado de trabajo.

Satisfacción Laboral

La real academia de la lengua la define como la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. La noción está vinculada a saciar un apetito, compensar una exigencia, sosegar las pasiones del ánimo, pagar lo que se debe o premiar un mérito laboral, por otra parte, es lo perteneciente o relativo al trabajo. Este término tiene varios significados, siendo el más frecuente aquél que refiere a la medida del esfuerzo realizado por los seres humanos. El trabajo es uno de los tres factores de la producción, junto al capital y la tierra. La satisfacción laboral incide en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones. Puede decirse que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador.

Para Meliá (1990, 75) la satisfacción es una evaluación emocional que hace un sujeto de su situación laboral en aspectos como: el estilo de supervisión, participación en la organización, remuneración y beneficios, calidad y cantidad de trabajo exigido, relaciones interpersonales y ambiente físico de trabajo.

La satisfacción laboral se relaciona con las actitudes y acciones de los empleados en el trabajo como resultado de la creencia en la obligación del cumplimiento de obligaciones mutuas empleado- empleador, situación que probablemente impactará en la productividad laboral (Dabos, y Rousseau, 2004,15).

Por lo cual la satisfacción laboral se estudia desde la psicología organizacional, ya que su análisis aporta nuevo conocimiento sobre las relaciones existentes entre algunas variables que puedan afectar la eficiencia y la eficacia de la organización, así

el presente trabajo estudia el nivel de satisfacción laboral de los empleados del Centro de Distribución Itagüí de la empresa Postobón S.A.

Evolución del constructo (línea de tiempo de satisfacción laboral)

La investigación sobre la satisfacción laboral empieza desde comienzos del siglo XX, es así como Elton Mayo de Harvard Business School realiza en 1927 un estudio en Hawthorne de la Western Electric Company de Chicago encaminado a medir la satisfacción laboral a partir de variables como, estilo de supervisión, productividad y actitudes de los trabajadores hacia su puesto. De otra parte, las empresas se han concentrado en el tema de la productividad, así a través del tiempo han centrado esfuerzos en incentivar la motivación extrínseca de los trabajadores preocupándose más por aumentar la productividad que por mejorar la satisfacción de los trabajadores, no obstante en las últimas décadas se ha visto que las empresas han empezado a concientizarse que es necesario también contemplar dentro de los análisis, los temas sociales y de interés en los trabajadores como personas (Robbins, 2004, 15-16).

En la década de los 50 Herzberg (1959, 34) define la satisfacción laboral como las sensaciones de agrado y de desagrado. Incluye los factores intrínsecos y los factores extrínsecos.

Para la década de los 60 Beer (1964), Locke (1969), Crites (1969), Smith, Kendall y Hullin (1969) hablan de satisfacción laboral, como la conducta generalizada hacia el trabajo; actitud positiva hacia el trabajo emoción resultante de valoración y experiencias laborales.

Para la década de los 70 Pfeffer y Salancik (1978), Gallup (1977) la definen como la emoción resultante de valoración y experiencias laborales; conducta generalizada hacia el trabajo, comparaciones dentro del sistema social. Organización atiende aspecto de empleo y actitud del trabajador hacia su empleo.

Para la década de los 80 Harpaz (1983), Peiró (1984), Griffin y Bateman (1986) Price y Mueller (1986) hablan de la satisfacción laboral como la orientación afectiva positiva hacia el empleo.

Para la década de los 90 diferentes autores como Mueller y McGloskey (1990), Arnold, Robertson y Cooper (1991), Bravo (1992), Hugick y Leonard (1991), Sotne (1992), Davis (1992), Robbins (2004), Brieff (1998) definen la satisfacción laboral como la orientación afectiva positiva hacia el empleo las conductas generalizadas hacia el trabajo depende de valores básicos del grupo, de procesamiento social de información y de actitud hacia el puesto y acoplamiento puesto persona.

Para el 2000 Keith y Newstrom (2002), Hellriegel y Slocum (2004), Alonso (2008) hablan de satisfacción laboral como el sentimiento favorable y desfavorable del puesto; los sentimientos reflejados en el trabajo y la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores.

Características del constructo (las 6 variables de la prueba)

Reconocimiento de la organización.

Según Brun, (2008,15). Muchas organizaciones hacen del reconocimiento parte de su cultura, entendiendo lo importante que es la retroalimentación positiva (tanto formal como informal) para que los colaboradores sientan que su esfuerzo es valorado,

y a su vez retribuyan con dedicación, entusiasmo y compromiso. Otras, toman al reconocimiento como una cuestión intangible que toma tiempo, y que muchas veces parece ser sobrevalorada; o simplemente puede que algunos miembros de la organización no sepan qué tipo de acciones puedan llevar a cabo para reconocer efectivamente a sus colaboradores.

El reconocimiento no es el felicitar a alguien por su trabajo va más allá de esto, significa el mostrar interés genuino por las personas, los resultados de sus esfuerzos y de su trabajo, así como del impacto que tiene dentro de la organización. Es una respuesta al colaborador que lo reconoce su dignidad, equidad, libertad, y sus necesidades, y como portador y generador de significados y experiencia dentro de la organización (Alvesson 1990, 36).

Continúa el autor mencionando que para esto las organizaciones en la actualidad están buscando métodos más creativos para reconocer a sus empleados y están trabajando para reforzar la relación con sus colaboradores mediante acciones estratégicas encaminadas a la mejora de la calidad de vida en el trabajo al crear programas de reconocimiento orientados a todos los niveles de la organización; apoyándose en los departamentos de RRHH brindando capacitaciones a diferentes líderes para que sepan reconocer, agradecer y recompensar el buen trabajo y el esfuerzo de las personas para crear un clima de reconocimiento, colaboración y productividad.

Herramientas de trabajo

Una herramienta es un elemento que se utiliza para trabajar. El término puede hacer referencia a utensilios físicos, programas, conceptos, etc. Sirve para facilitar una

tarea determinada de modo tal que garantice un aumento de la productividad. Puede decirse con precisión que es el uso de herramientas uno de los aspectos que separa al hombre de los animales; en efecto, si bien, existen algunas especies que se valen de objetos para algún fin, este uso es circunstancial y muy limitado. En el caso del hombre, éste se caracteriza por generar sus propias herramientas según sus necesidades, necesidades que busca resolver del modo más eficiente posible (Hegney 2006,9).

En la actualidad, el término herramienta hace alusión a cualquier cosa que sirva como un medio para aumentar la productividad en una tarea, es decir, a cualquier cosa que mejore la efectividad de un trabajo. En este sentido, el desarrollo de nuevas y mejores instrumentos es clave para mejorar nuestras condiciones de vida. Suelen tener el moderno nombre de bienes de capital, bienes que sirven para la fabricación de otros bienes. Una innovación constante en este sentido es el mejor presagio de un futuro venturoso. La revolución industrial, el auge de las telecomunicaciones, la era digital son expresiones de ese fenómeno (Hegney 2006, 10).

Bienestar Laboral

Sobre el Bienestar Laboral, Casales (2003, 54) refiere un carácter vivencial positivo, que surge del disfrute personal, consecuencia del grado óptimo de satisfacción del trabajador como expresión de la evaluación cognitiva valorativa y resultado del balance entre las expectativas y los logros en el ámbito laboral, y que están considerablemente influenciados por la personalidad. Es la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

Crecimiento personal

Es un proceso de desarrollo evolutivo e integral, que el individuo puede experimentar de manera continua, durante toda su existencia; no es una acción que se logra de un momento a otro, sino que más bien, es el resultado, de un largo proceso que se va manteniendo en el tiempo, y que permite que el individuo vaya aumentando continuamente sus conocimientos, sus habilidades, su potencial, y su desarrollo emocional, biológico, espiritual y en todos los aspectos personales del individuo (Perez 2010, 22).

Creatividad e innovación

La creatividad se suele utilizar para referirse al acto de producir nuevas ideas, enfoques y acciones la innovación es el proceso de generar y aplicar tales ideas creativas en un contexto específico. La creatividad es subjetiva, por lo que es difícil de medir. La innovación, por otra parte, es completamente medible. La innovación es acerca de la introducción de cambios en sistemas relativamente estables. Es preocuparse por hacer una idea viable. Mediante la identificación de una necesidad no reconocida y no satisfecha, una organización puede utilizar la innovación para aplicar sus recursos creativos para diseñar una solución adecuada y obtener un retorno de su inversión

“La creatividad es pensar en ideas nuevas y apropiadas, mientras que la innovación es la aplicación con éxito de las ideas dentro de una organización. En otras palabras, la creatividad es el concepto y la innovación es el proceso” (Coyne 2015, 5).

Sentido de pertenencia

Según Rego (2015, 32) El sentido de pertenencia es sentirse parte de un grupo, una sociedad o de una institución, esto tiene su origen en la familia ya que es el primer grupo al que pertenecemos. Al serle fiel al grupo y siguiendo sus normas se da una identidad y una seguridad, mientras más segura se sienta la persona, más elevado será su sentimiento comunitario y estará más dispuesta a seguir normas de convivencia. Mientras más alto sea el sentido de pertenencia se puede dar un mejor incremento de la productividad y maximizar resultados, satisfacción de los clientes, reconocimiento y fidelidad de los clientes, desarrollo personal, incremento de la seguridad y autoestima de los colaboradores, trabajo en equipo y un mayor aumento de la creatividad.

Características del trabajo

Schroeder (2002, 46) señala que la cultura organizacional, influye a los individuos, su conducta en el trabajo, su desempeño laboral y la efectividad de la organización. La manera en que las personas se tratan entre sí, e incluso, la manera en que se tratan a sí mismas, tiene una gran influencia en la forma cómo se realizan las actividades dentro de las organizaciones. Y por tanto deben ser, Seleccionar a las personas para las posiciones claves; instalar un sistema administrativo interno; diseñar un sistema de incentivo y recompensas relacionados estrechamente con los objetivos y la estrategia.

Antecedentes empíricos

Un estudio realizado por Comenzaña (2008, 25) consultora laboral Randstad en una empresa dedicada a la producción de alimentos se detalla los resultados de un estudio sobre los niveles de productividad de los trabajadores durante la semana. La investigación parte de una encuesta realizada a 3.000 personas entre 18 y 65 años de diversos sectores de actividad. Al parecer, los martes y los miércoles por la mañana son los momentos más productivos de la semana. Por el contrario, los lunes en la mañana y los viernes por la tarde la productividad alcanza su nivel más bajo. Si se incluyen los fines de semana, esta variable disminuye aún más, alcanza su mínimo absoluto en el correr del domingo.

El estudio zanja el eterno debate entre la mañana y la tarde con una afirmación tajante, se es más productivo a primera hora salvo los lunes, donde el efecto fin de semana todavía nos acompaña en el inicio de nuestra jornada laboral. A los jóvenes, por ejemplo, les es más productiva la tarde del viernes que la mañana del lunes, mientras que si consideramos a los trabajadores de mayor edad, su rendimiento es exactamente inverso. Otra variable que influye en la disyuntiva entre lunes de mañana y viernes de tarde como momentos de menor productividad es el tamaño de la empresa en que se desempeña el individuo. Mientras que el trabajador de una pequeña empresa, 10 personas rinde más los viernes por la tarde que los lunes por la mañana, el trabajador de las grandes empresas más de 100 personas presenta una mayor productividad durante la mañana del lunes que en el transcurso de la tarde del viernes.

Según Atalaya (1999, 42) en un estudio realizado para medir la satisfacción laboral y productividad en 1999 resuelve y plantea una relación muy importante entre la satisfacción laboral y la productividad, él dice: «por satisfacción se entiende la actitud general que adoptamos frente a nuestro trabajo, cuando hemos podido resolver nuestra necesidades fundamentales y tenemos conciencia de ello, en tal sentido, los trabajadores necesitan que se les respete y se les trate dignamente. Necesitan ganar lo suficiente para vivir decorosamente, para alimentarse, vestirse y tener recreación, pero no sólo el individuo, sino también su familia. Necesitan que se les den condiciones de trabajo saludables, que se les brinde prestaciones sociales para la solución de problemas que se les presenta en sus hogares. Los empleados necesitan aprender constantemente a trabajar mejor y ejercitar sus capacidades frente a responsabilidades crecientes. Necesitan que se les trate justa y equitativamente, que no haya favoritismos, ni trucos en la determinación de sueldos, salarios y compensaciones, que se premie el esfuerzo y el mérito. Todas estas necesidades son más o menos perentorias en operarios, empleados, profesionales, en usted y en mí.

La resultante final de la solución de las necesidades que se acaban de mencionar es el sentimiento de satisfacción y conciencia de esa satisfacción. Esto da libertad psicológica, permite que la gente se entregue a objetivos de superación en su propio trabajo. La actitud de satisfacción es condición necesaria para que el esfuerzo humano del trabajo se torne verdaderamente productivo. Es un hecho que no trabajan bien quienes tienen la constante preocupación de deudas pendientes, malos tratos del jefe o carencia de reconocimiento. Y es también un hecho que, cuando saben que

están siendo atendidas adecuadamente sus propias necesidades, se está tranquilo Y se trabaja mejor. Cuando el empleado sabe que las cosas marchan bien en el hogar y en el trabajo, que está progresando y que de sus propios esfuerzos depende que se avance, se empeña con tesón y ánimo, mejora la cantidad y calidad de su rendimiento en el trabajo

El sentimiento y la conciencia de la satisfacción, no sólo son factores condicionales del mayor esfuerzo y del mejor rendimiento, sino también de dos vivencias fundamentales: la sensación del éxito individual, que contribuye a dar solidez y nuevos ímpetus a la personalidad, y la alegría en el trabajo, es el gran remedio contra la pequeñez de espíritu y la mezquindad, promotoras del odio al mérito ajeno y de envidias. Es decir, que antes que la tecnología, capital, materias primas y edificios, en la industria trabaja un grupo humano, y la productividad depende de la eficiencia de ese grupo humano. El rendimiento del hombre en el trabajo es lo que técnicamente se conoce como la eficiencia o productividad. De la actitud adoptada por el trabajador frente a su propia labor, de la actitud de satisfacción o de insatisfacción depende en gran parte que la producción sea eficiente o deficiente, y la producción es la base de la vida social de los pueblos porque sin ella no hay empleo ni bienestar social.

Es un hecho observable que los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, sea porque se consideran bien pagados o bien tratados, sea porque ascienden o aprenden, son quienes producen y rinden más. A la inversa, los trabajadores que se sienten mal pagados, mal tratado, atascado en tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar horizontes de comprensión de su labor, son los que rinden menos, es decir,

son los más improductivos. Todos somos capaces de percibir claramente lo benéfico, agradable, y estimulante de estar en el trabajo con un grupo de personas que se llevan bien, que se comprenden, que se comunican, que se respetan, trabajan en armonía y cooperación. La buena atmósfera en el trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo, como lo es el oxígeno para el normal funcionamiento de los pulmones y de la respiración, lo cual se logra más que nada por una labor consiente de los jefes.

Los estudios realizados por Mayo (1993, 4) en la Wester Electric Company fueron los primeros que consideraron, en cierta medida, el estudio de esta variable organizacional y sus resultados evidenciaron una correlación entre el tipo de supervisión y las actitudes de los trabajadores. A partir de la aplicación de un conjunto de cuestionarios, lograron identificar los aspectos que representaban fuentes de satisfacción e insatisfacción y utilizaron estos conocimientos con el objetivo de mejorar las relaciones humanas.

En 1935, Hoppock realiza las primeras investigaciones sobre la satisfacción laboral propiamente dicha; lo que modificó sustancialmente la forma de percibir la relación entre el individuo que trabaja y su actividad laboral. De este modo, el análisis de esta variable se convirtió en un tema recurrente en el estudio del ambiente organizacional debido a sus implicaciones en el funcionamiento de las organizaciones y en la calidad de vida del trabajador.

La satisfacción laboral ha sido conceptualizada de múltiples maneras en dependencia de los presupuestos teóricos manejados por los diferentes autores. Estas diferencias teóricas, evidencian que la satisfacción es un fenómeno en el que influyen múltiples variables; las cuales se pueden ordenar en tres dimensiones fundamentales: las características del sujeto, las características de la actividad laboral y el balance que hace este entre lo que obtiene como resultado de su trabajo y lo que espera recibir a cambio de su esfuerzo físico y mental.

Las características personales juegan el papel decisivo en la determinación de los niveles individuales de satisfacción. El ser humano es único e irrepetible, por lo tanto, sus niveles de satisfacción laboral serán también específicos. Los niveles de satisfacción estarán condicionados por la historia personal, la edad, el sexo, las aptitudes, la autoestima, la autovaloración y el entorno sociocultural donde se desenvuelve el sujeto. Estas particularidades desarrollarán un conjunto de expectativas, necesidades y aspiraciones en relación a las áreas personal y laboral que determinarán los niveles antes mencionados.

Según el criterio de Rusbult y Lowery (2001, 14) ante la insatisfacción se presentan cuatro tipos de respuestas que se integran en dos dimensiones: afán constructivo-destructivo y actividad-pasividad. Los tipos de respuestas se definen de la siguiente manera. Abandono: la insatisfacción expresada mediante la conducta orientada a irse, incluye la búsqueda de otro empleo y renuncia. Expresión: la insatisfacción expresada por intentos activos y constructivos por mejorar la situación. Implica sugerir mejoras, analizar los problemas con supervisores, etc. Lealtad:

expresada mediante una espera pasiva y optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la administración hará lo más conveniente. Negligencia: implica actitudes pasivas que permiten que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, merma de esfuerzos y aumento de errores.

En conclusión, se puede decir que en la actualidad la satisfacción laboral se constituye en un elemento esencial para el logro de los objetivos humanos y organizacionales. Por esta razón, es necesario estudiarla de forma consecuente y lograr que los conocimientos generados sean aplicados de forma holística y humanista; de tal forma que no se obvие a la persona que es ese trabajador que se esfuerza y produce.

En un estudio realizado por Celis (2008, 1) donde pretende identificar la determinación de la satisfacción laboral y su influencia en la rotación de personal en una Empresa Extractiva Yucateca.

Para tal efecto se elabora la presente, siguiendo el modelo de comportamiento organizacional desarrollado por Robbins (1998) para realizar el análisis en los diferentes niveles de la organización. En la actualidad uno de los factores a los que más se enfrenta las organizaciones es la de mantener a sus trabajadores en la organización, haciéndose cada vez más visible que en ocasiones los mismos abandonan el trabajo por una sensación de insatisfacción que aunadas a otras condiciones del ambiente ocasionan un déficit en el desarrollo de la organización, con

el consiguiente costo y pérdida para la organización y la consecución de sus objetivos. La satisfacción en el trabajo es actualmente una de las preocupaciones de los profesionales estudiosos del tema, debido al papel primordial que ahora se les da a los trabajadores y de la importancia de su desarrollo personal dentro de la organización.

Este énfasis en el factor humano tiene por consiguiente un creciente interés por descubrir las causas que puedan influir en la satisfacción. Una organización logrará sus metas en la medida en que existan condiciones favorables para que los trabajadores se desarrollen adecuadamente y experimenten una alta satisfacción laboral derivada de la utilización de sus capacidades y destrezas, así como de afirmar su sentido de autorrealización y satisfacción.

Se presenta la siguiente propuesta de acciones de cambio dirigidas hacia la secuencia del desarrollo organizacional mediante la estimulación de actitudes positivas hacia el trabajo y así favorecer el incremento de la satisfacción laboral de los trabajadores.

Generar estrategias, implementaciones de juntas mensuales, talleres, cursos , programas visuales que concienticen el valor que tiene su trabajo, y la trascendencia del mismo hacia el exterior, el cual permitan que cada trabajador se responsabilice y comprometa para cumplir con el trabajo asignado en los tiempos y forma establecida para los mismos.

Según May (S.f, 34) Las empresas que tienen bajos niveles de productividad en teoría podrían hacer mucho más trabajo, pero tienen factores que les impiden avanzar

a su máximo potencial. Esto las lleva a perder el dinero y a perder terreno frente a los competidores. Conocer las razones por las que la productividad de tu empresa es deficiente te conduce a encontrar soluciones adecuadas para mejorar la productividad y los beneficios. Las prácticas de gestión ineficaces disminuyen la productividad de una empresa de varias maneras. La estrategia general de dicha sociedad contiene ineficiencias, porque el director no ve ni toma medidas para poner en práctica las formas más productivas para completar las tareas. Los empleados individuales se hunden bajo una mala gestión. No tienen la libertad y el entrenamiento para alcanzar su máximo potencial, por lo que no hacen tanto como podrían. Los empleados que sienten que sus supervisores no reconocen sus esfuerzos a menudo no hacen lo posible para trabajar con toda su capacidad.

Cuando una empresa utiliza métodos anticuados y torpes para llevar a cabo sus objetivos deseados, su productividad disminuye significativamente. Por ejemplo, si una empresa utiliza un software para grabar de forma automática y hacer seguimiento de datos, mientras que otra recoge a mano, la productividad de la segunda empresa será mucho menor porque la persona que recoge y hace el seguimiento de los datos no puede hacer mucho más. Las empresas pueden aumentar su productividad racionalizando y automatizando los procesos para reducir el trabajo necesario para completar las tareas. Los empleados descontentos generalmente son improductivos, mientras que los empleados felices son apasionados por su trabajo y lo hacen con eficacia. La gente tiene una tendencia natural a dar prioridad a las tareas que les gustan, por lo que a un empleado que le gusta su trabajo, naturalmente lo pone por

delante de sus otros deseos, como relajarse, charlar con un compañero o pasar el día para que pueda volver a casa. Conseguir el empleado correcto para el trabajo puede dar lugar a un empleado satisfecho y a una empresa productiva.

Según el diario el Tiempo de Colombia (2014, 5). Los 21 millones de trabajadores colombianos con empleo se sienten agobiados con extensas jornadas laborales y, por lo general, hablan de una pesada carga de actividades por cumplir. Sin embargo, el esfuerzo no coincide con la productividad del país, que ocupó el puesto 66 entre 144 países, tras la más reciente medición realizada por el Foro Económico Mundial. La baja productividad del país no se refiere solo a que el trabajador pierda tiempo, sino a una serie de factores que van, desde lo individual hasta lo gubernamental. Así, el hecho de que no haya una buena educación pública, o privada, pero accesible, para que la gente se capacite al ritmo del desarrollo tecnológico, impacta su productividad.

Lo que hay que hacer está claro, pero las acciones están retardadas, pues el tema se aborda como si fuese algo ajeno o secundario. En el fondo, tiene que ver con todos. “La productividad es un círculo en el que todos deben estar. Se necesita aumentarla, para lo cual es necesario tener educación de calidad; un sistema de ciencia, tecnología e innovación; una política de desarrollo productivo. El resultado de este engranaje ha de ser la dinámica de la economía y la generación de empleo bien remunerado.

Diseño Metodológico

Es un estudio cuantitativo ya que se espera recoger y analizar datos sobre variables y estudia las propiedades y fenómenos cuantitativos; según Bonilla y Rodríguez (1997, 83) “La investigación cuantitativa se inspira en el positivismo, este enfoque investigativo plantea la unidad de la ciencias exactas y naturales”

Es de nivel descriptivo ya que es una sola aplicación, en una sola población, no hay manipulación de variables y se describe el comportamiento de la variable en su estado natural.

Como lo dice Hernández, Fernández y Batista (2007, 9) los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

Es de diseño transversal, no experimental, donde se busca medir y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Este diseño se esquematiza en recolección de datos única (donde puede abarcar varios grupos o sub grupos de personas). Como lo dice Iglesias (2002, 11) los estudios transversales son diseños observacionales de base individual que suelen tener un doble componente descriptivo y analítico.

Población

La población del CEDI es de **270** colaboradores de diferentes áreas del CEDI Postobón Itagüí entre ellas ventas, empaque y producto, taller vehículos y

dispensadores. “El concepto de población en estadística va más allá de lo que comúnmente se conoce como tal. Una población se precisa como un conjunto finito o infinito de personas u objetos que presentan características comunes” (Cadenas 1974, 26).

Muestra

La muestra será no probabilística por conveniencia, teniendo en cuenta lo expuesto por:

Hernández (2003, 306) “subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación”.

Serán entonces 20 personas de las áreas de Distribución y Empaque y Producto del CEDI Postobon Itagüí.

Criterios de inclusión y exclusión

Exclusión: Personal que haya firmado contrato de aprendizaje, y que realicen funciones comerciales y de transporte, que tengan un contrato fijo con la compañía.

Inclusión: Personal que tenga un contrato por medio de temporal (6meses), y que realicen funciones operativas, y de distribución.

Instrumento

Será utilizado la prueba de Medición de Satisfacción Laboral de la Universidad San Buenaventura sede Medellín.

El instrumento de medición de Satisfacción Laboral nace como una necesidad de medir este constructo con una herramienta confiable y valida. Este interés se fortaleció en el semillero de Investigación Psicorg, la línea de Salud y Trabajo; el

semillero Simepsi y la línea de medición y evaluación psicológica pertenecientes al grupo de salud comportamental y organizacional de la Facultad de Psicología de la Universidad de San Buenaventura sede Medellín.

La prueba consta de 42 Ítems, los cuales son calificados en:

--Muy en desacuerdo

-En desacuerdo

+De acuerdo

++Muy de acuerdo

Se debe marcar con una X la respuesta que se eligió. Son 6 las variables a evaluar:

Reconocimiento de la organización

Crecimiento personal

Sentido de pertenencia

Herramientas de trabajo

Creatividad e innovación

Bienestar

Confiabilidad

La confiabilidad fue determinada por medio del método de consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach. Al realizar el cálculo se observa que los 55 ítems que conforman la prueba presentan una confiabilidad alta equivalente a 0,906.

Índice de confiabilidad	N de elementos
,906	55

Procedimiento

El procedimiento a utilizar por ser un trabajo cuantitativo se realiza por fases:

Fase 1. Recolección de la información: Se hace una búsqueda de todo el componente teórico tanto de satisfacción laboral como de las variables descriptas que presenta la prueba.

Fase 2. Sensibilización: Se tiene un acercamiento con la gerencia del CEDI para contar con los permisos necesarios para realizar la aplicación de la prueba, luego se tiene un encuentro con los participantes por medio de una reunión para explicarles en qué consisten la prueba y si están dispuestos a realizarla.

Fase3. Aplicación de la prueba: Con la información brindada por parte de Gestión humana frente a los criterios de inclusión se le pide a los 20 participantes que se acerquen a realizar el cuestionario que consta de 42 ítems con 4 posibles respuestas frente al tema de satisfacción laboral. Siendo muy claro con las consideraciones éticas y el documento del consentimiento informado el cual será únicamente para fines académicos, este documento deberá tener fecha y firmas de la persona que va a participar en la investigación, además estará marcado el nombre y la firma del investigador que obtiene el consentimiento informado. También habrá en ese documento datos para el contacto de las personas responsables y autoras del protocolo de investigación, tales como un teléfono o correo electrónico, por si requieren comunicarse para cualquier asunto relacionado con el proyecto de investigación. Su participación siempre es libre y voluntaria. Por lo tanto, en ningún momento debe sentirse presionado para colaborar en las investigaciones y serán siempre respetados

todos los derechos de los participantes brindándoles información sobre todo lo que se realizara a medida que avanza la investigación.

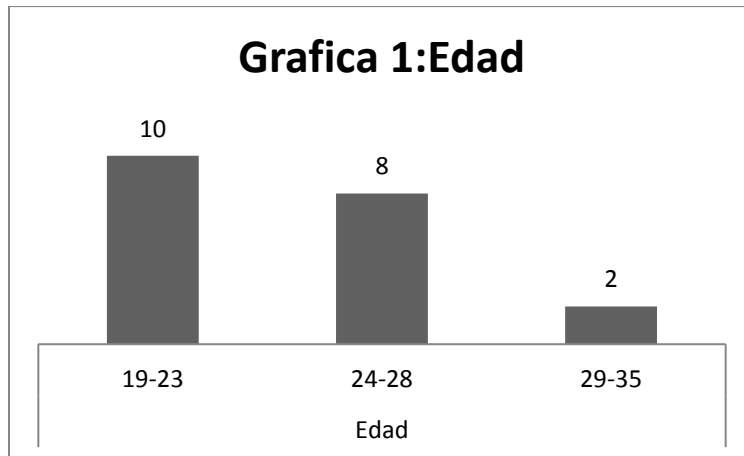
Fase 4. Analisis de los resultados: Se analizaran luego de tener todas las pruebas resultas, y se ara la discusión de los mismos.

Fase 5. Documento Final.

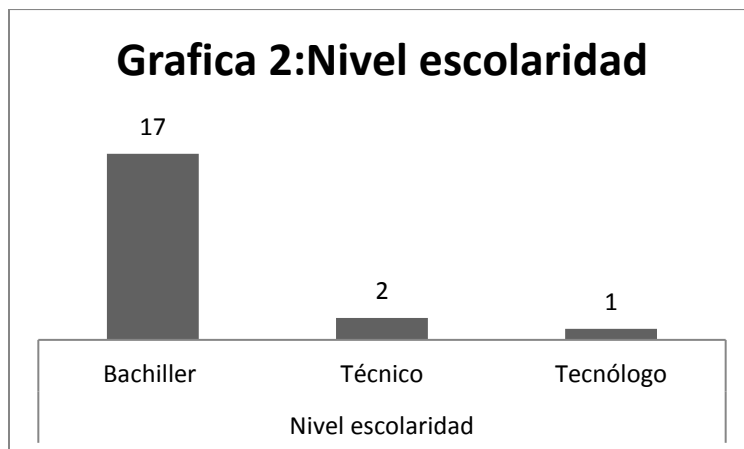
RESULTADOS

Análisis de Resultados

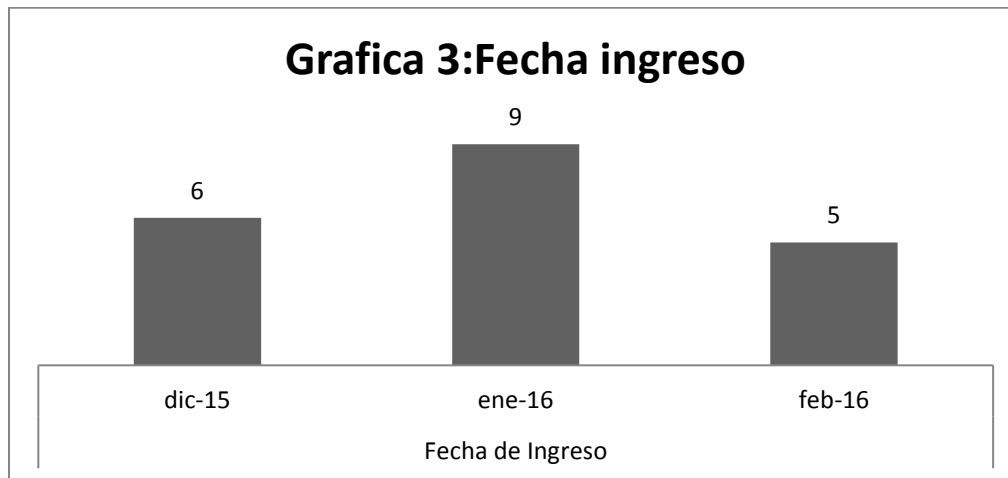
Las edades oscilan entre los 19 y 35 años de edad: Mayor participación con un 50% de las edades ente los 19 y 23 años de edad.



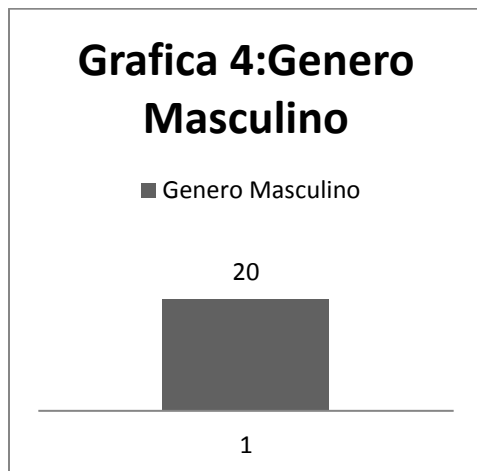
Nivel de escolaridad de las personas participantes son bachilleres, técnicos y tecnólogos; Bachilleres con una participación mayor del 85%.



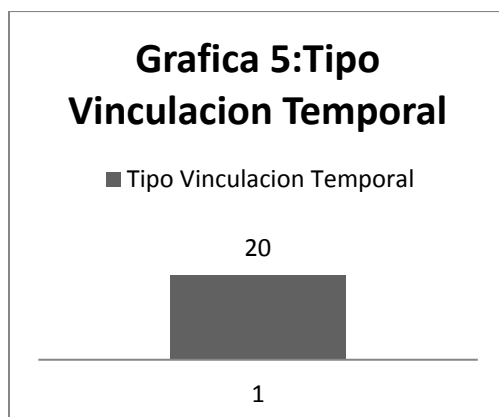
Las fechas de ingreso según criterios de inclusión son menores de 1 año de labor. Con una participación del 45% de las personas que ingresaron en Enero de 2016



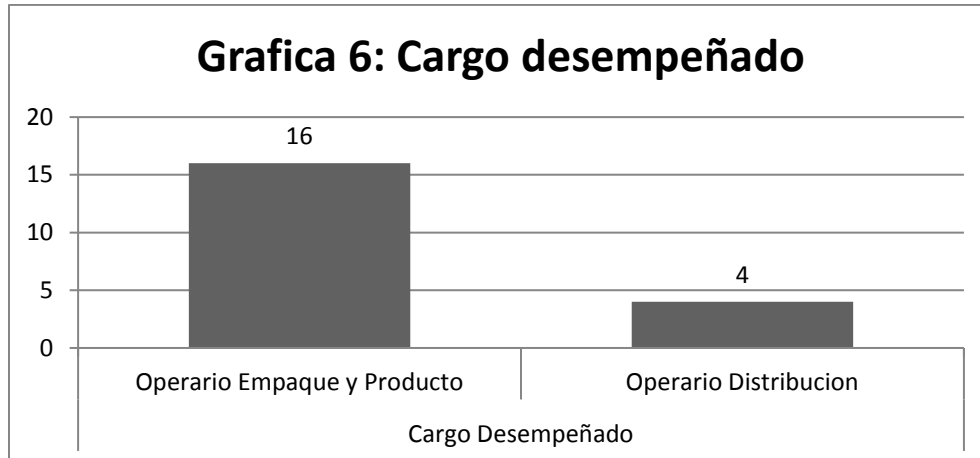
Genero de las personas evaluadas son Masculino con una participación del 100%.



Tipo de vinculación Temporal con una participación del 100%

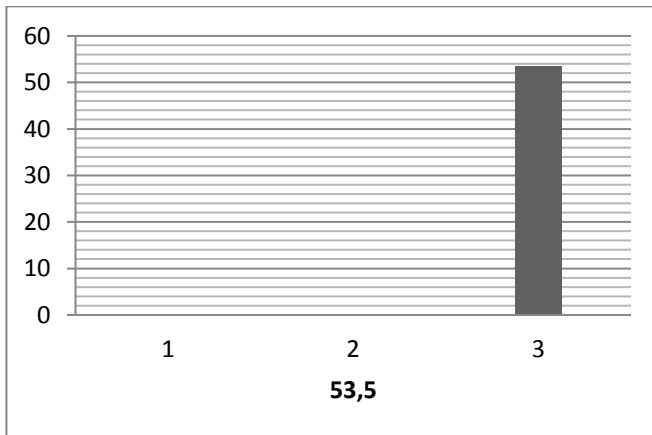
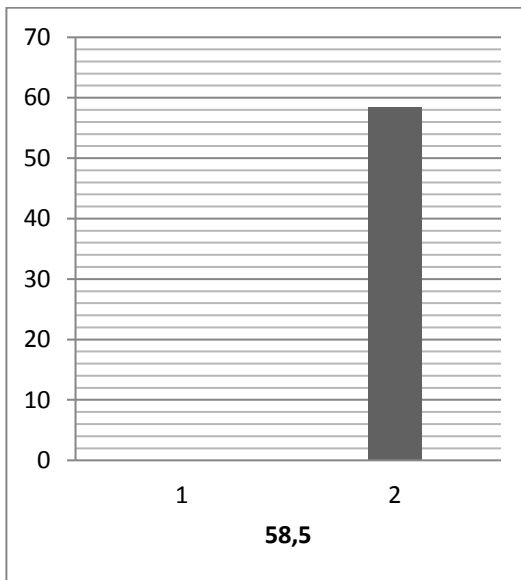
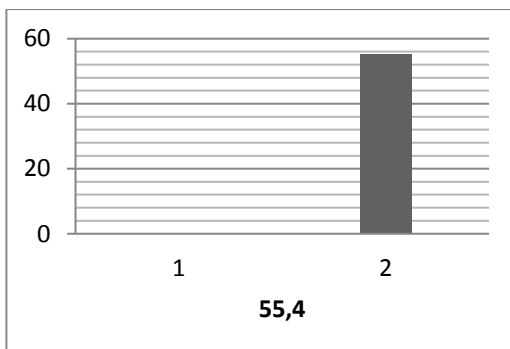


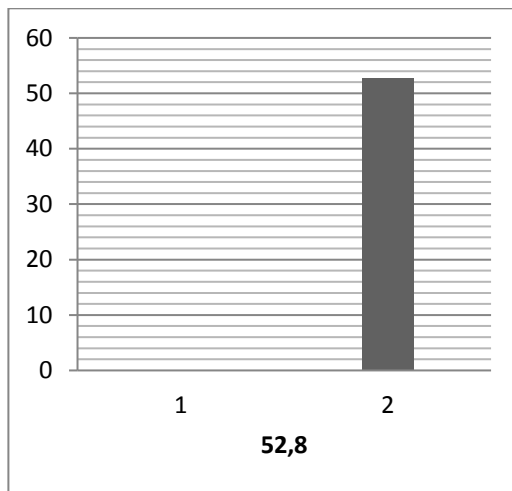
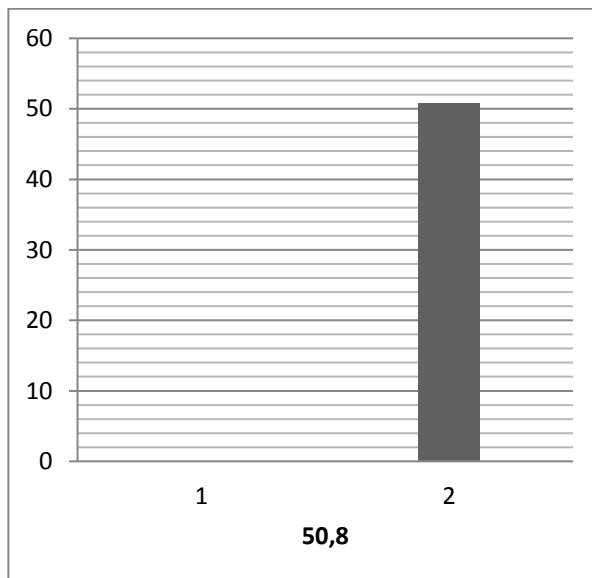
El cargo desempeñado por áreas es una participación del 80% personal de Empaque y Producto (EYP)

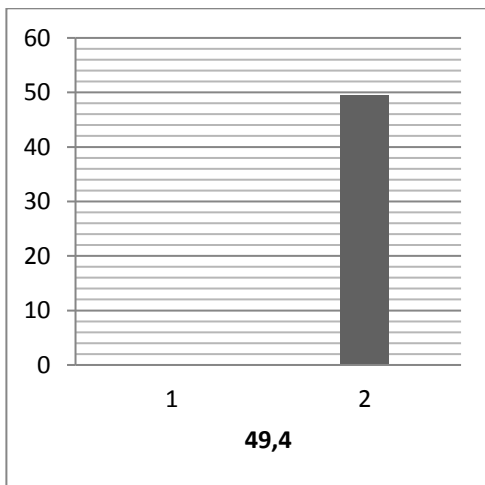
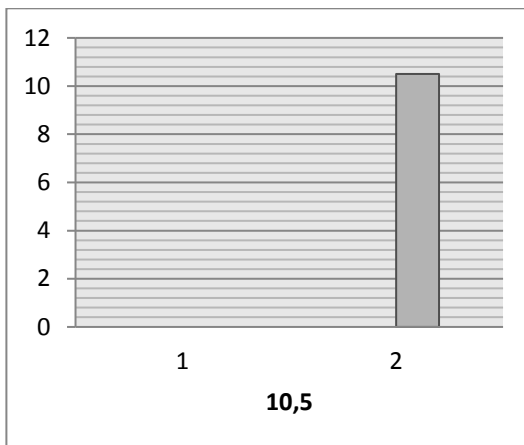


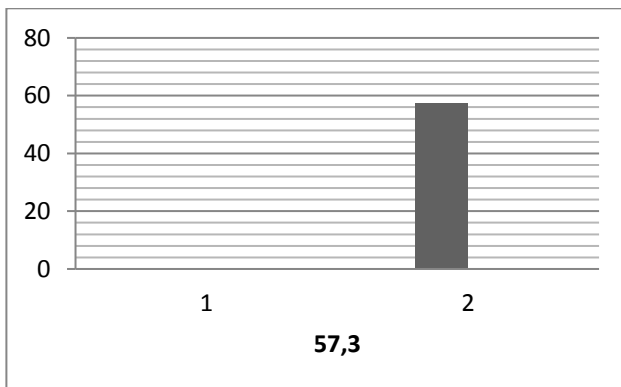
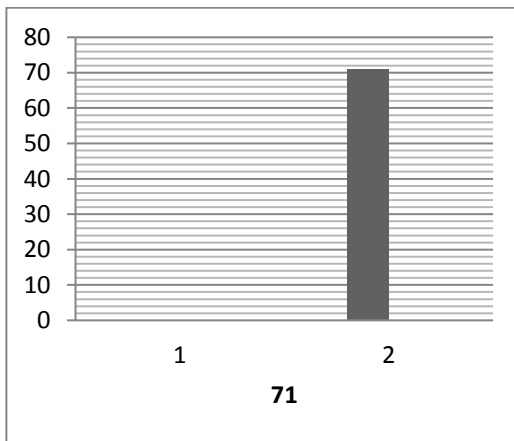
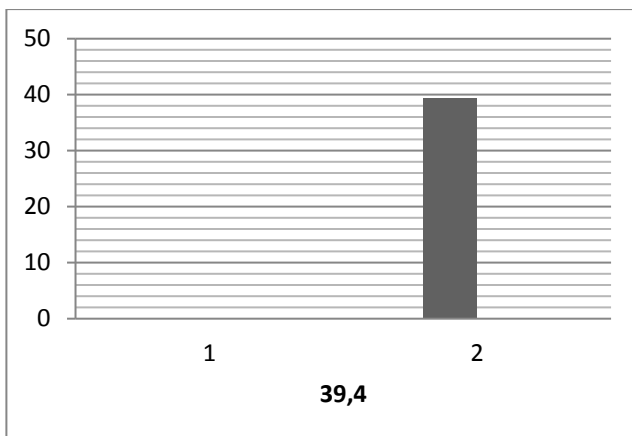
Grafica 7: Satisfacción laboral general 52,1

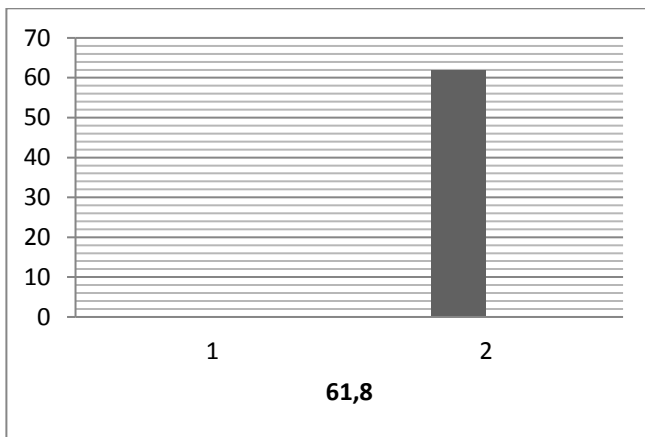
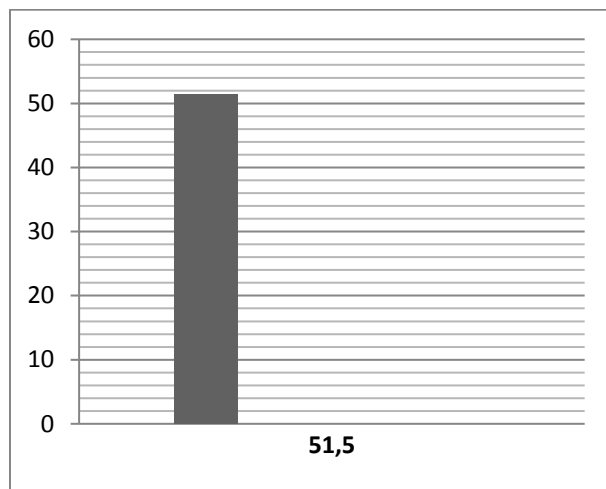


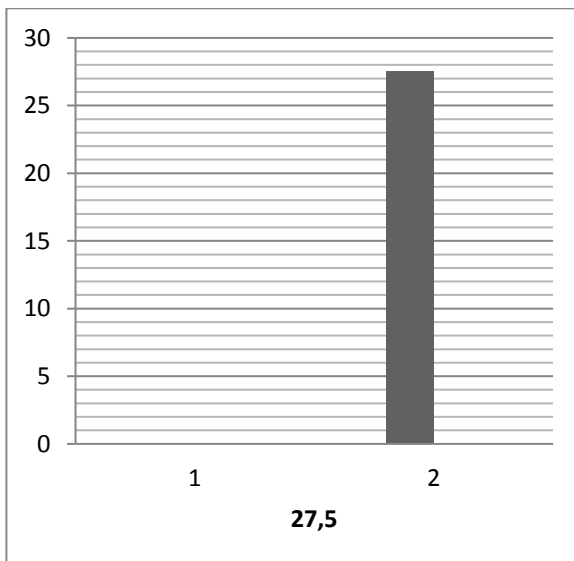
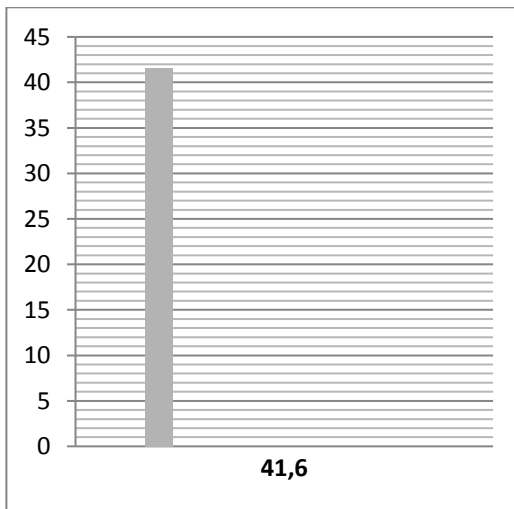
Grafica 8: Reconocimiento de la Organización general 53,5**Grafica 9: Crecimiento personal general 58,5****Grafica 10: Sentido de pertenencia general 55,4**

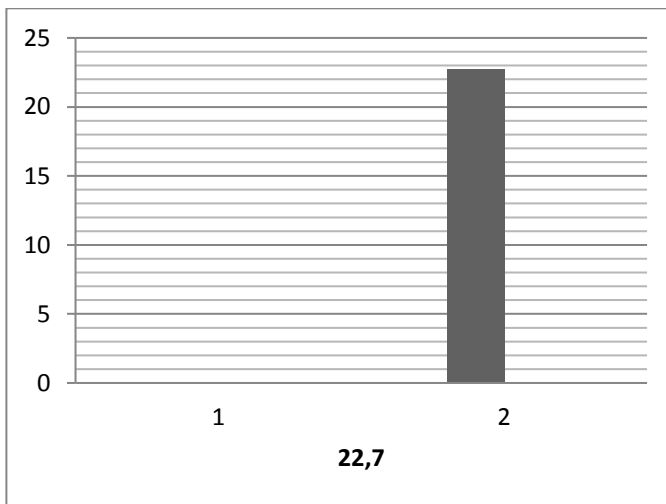
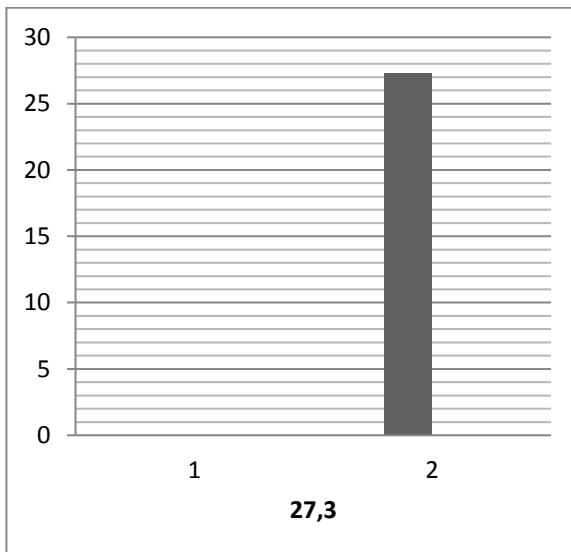
Grafica 11: Herramientas de trabajo general 52,8**Grafica 12: Creatividad e innovación general 50,8**

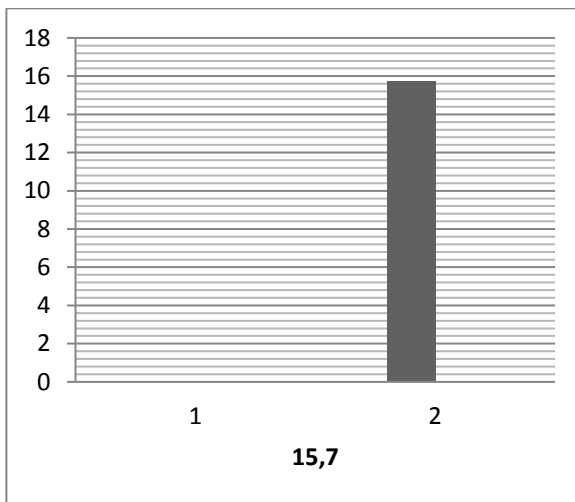
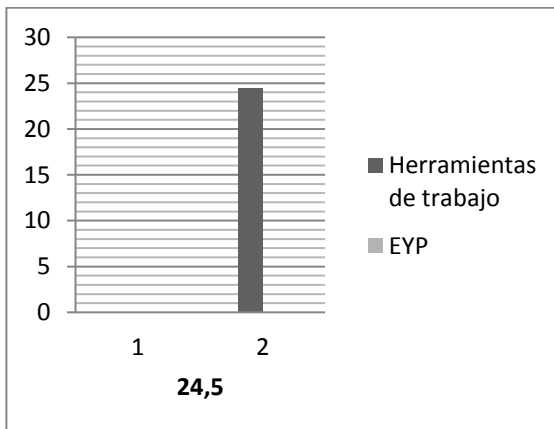
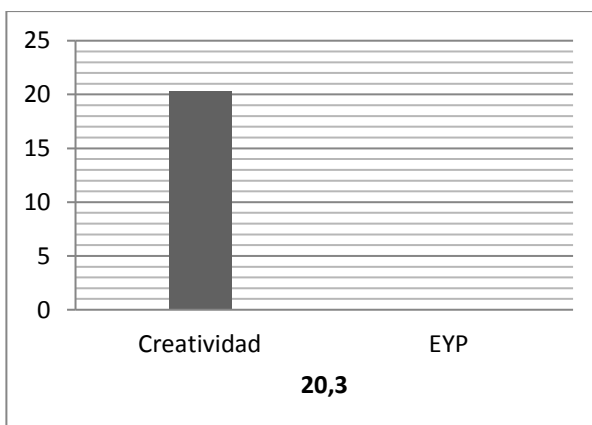
Grafica 13: Bienestar Laboral general 49,4**Resultados Distribución****Grafica 14: Satisfacción Laboral distribución 10,5**

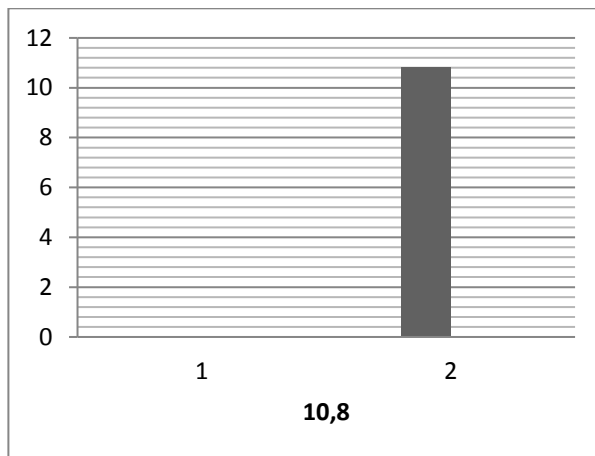
Grafica 15: Reconocimiento de la organización distribución 57,3**Grafica 16: Crecimiento personal Distribución 71,0****Grafica 17: Sentido de pertenencia distribución 39,4**

Grafica 18: Herramientas de trabajo distribución 61,8**Grafica 19: Creatividad e innovación distribución 51,5**

Grafica 20: Bienestar laboral distribución 27,5**Resultados Empaque y Producto (EYP)****Grafica 21: Satisfacción Laboral EYP 41,6**

Grafica 22: Reconocimiento de la Organización EYP 22,7**Grafica 23: Crecimiento personal EYP 27,3**

Grafica 24: Sentido de pertenencia EYP 15,7**Grafica 25: Herramientas de trabajo EYP 24,5****Grafica 26: Creatividad e innovación EYP 20,3**

Grafica 27: Bienestar laboral EYP 10,8

Discusión

El presente trabajo tuvo como propósito medir el nivel de satisfacción laboral en los empleados del CEDI Postobon Itagüí a fin de determinar la influencia de algunos factores inherentes a las variables propias del trabajo tales como, reconocimiento de la organización, crecimiento personal, sentido de pertenencia, herramienta de trabajo, creatividad e innovación, bienestar laboral; todo esto como una forma de visualizar la magnitud de un fenómeno que en el país ha sido poco estudiado y que merece ser considerado en toda su importancia ya que de alguna forma estas variables están directamente relacionadas con la productividad en las empresas y la calidad del empleado.

Se pudo observar que la edad promedio esta entre los 19 y 35 años de edad dando como predominante las edades entre los 19 y los 23 años de edad constituyendo un 50%.

Con relación al nivel educativo, se encontró que hubo preponderancia del nivel bachiller constituyendo un 85% de los empleados, frente a los niveles técnicos y tecnólogos.

Otro de los aspectos que se compararon fue el de la antigüedad encontrándose mayor participación de los ingresados en Enero de 2016 constituyendo un 45%. Frente a los de Diciembre 2015 y Febrero de 2016.

Respecto al cargo desempeñado tiene una mayor participación de 80% los empleados de EYP, frente al 20% restante en el área de distribución.

Para dar respuesta a los objetivos de esta investigación partiendo del segundo objetivo específico que es describir la percepción que tienen los empleados del CEDI

Postobon Itagüí de la satisfacción laboral, teniendo en cuenta las diferentes variables que lo miden, agrupándolos por áreas; encontramos que el área de distribución obtiene a nivel general un resultado en la satisfacción general de 10,5 que según los baremos del instrumento se encuentra en un nivel ni siquiera existente debido a la población evaluada la cual es 4 personas en esta área, así como lo dice Spector (2002,9) “la satisfacción laboral entendida desde la psicología organizacional como los sentimientos que experimentan los trabajadores respecto a su trabajo y diferentes aspectos del trabajo”.

Según el autor podemos ver como esta misma área puntea muy alto en la variable de reconocimiento de la organización con un 57,3, crecimiento personal con un 71,1, herramientas de trabajo con un 61, 8, pasando con las siguientes variables a un puntaje alto con 51,5 para la creatividad e innovación, a muy bajo para bienestar laboral con un 27,5 y sentido de pertenencia con un 39,4.

Para el área de EYP podemos ver una satisfacción laboral del 41,6 ubicándose en una posición baja ya que los baremos indican que la puntuación por encima de la media es de 47,8 a 51,3 hacia arriba, frente a las demás variables las puntuaciones para esta área son; reconocimiento de la empresa con un 22,7 puntuando muy bajo, encontrándose en esta misma posición las variables de crecimiento personal con un 27,3; sentido de pertenencia con un 15,7; herramientas de trabajo con un 24,5; creatividad e innovación con un 20,3 y por ultimo bienestar laboral con un 10,8.

Esto nos demuestra que frente a las áreas evaluadas de EYP y Distribución encontramos que las puntuaciones altas están por parte de las 4 personas evaluadas en Distribución, mostrando una diferencia súper alta en cuanto a los resultados de los

16 empleados de EYP; frente a estos resultados en la observación participante y frente a lo conocido sobre las áreas se puede evidenciar que algunos factores como el horario de trabajo, el lugar de trabajo, las funciones, el trato por parte del jefe y sus subalternos de Distribución frente a los de EYP tienen grandes diferencias y eso se hace evidente en los resultados anterior mente ya expuestos, poniendo por encima frente a resultados al área de Distribución.

Para dar respuesta al objetivo específico número uno sobre identificar la percepción que tienen los empleados en general del CEDI Postobon Itagüí con respecto a las variables de la prueba encontramos que la satisfacción laboral para este grupo de personas está en un 52,1 ubicándola en una percepción de calificación alta concordando esto con el autor Parker (2006,94) el cual nos habla que “la satisfacción laboral en el área de trabajo es ampliamente determinada por la interacción ente el personal y las características del ambiente” esta afirmación concuerda porque a nivel general las percepciones frente a las variables de las pruebas puntea en una calificación muy alta para los ítems de crecimiento personal 58,5; y alta para reconocimiento de la organización 53,5; sentido de pertenencia 55,4; ya en el nivel de percepción frente a la calificación media se encuentra a herramientas de trabajo 52,8; creatividad e innovación 50,8 y bienestar laboral con 49,4.

Demostrándonos esto que la satisfacción laboral de la muestra se encuentra en un nivel alto pero con tendencia a la baja, por tanto si no se refuerza actividades de bienestar laboral, actividades de crecimiento personal y clima organizacional la Satisfacción laboral puede disminuir progresivamente, por eso es que “la satisfacción

laboral es considerada como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (Locke,1977,18).

Recomendaciones y conclusiones

Se espera entonces con este estudio poder darlo a conocer a la empresa evaluada para que ellos analicen los resultados y tengan en cuenta las variables evaluadas para que refuercen cada vez más el tema de la satisfacción laboral en los trabajadores y puedan seguir así avanzando en ser una de las empresas líderes en el mercado de las bebidas no alcohólicas en el país,

Se recomienda que se haga la medición de la satisfacción laboral en las diferentes plantas restantes de la empresa y con el personal faltante que no fue incluido aquí por criterios de exclusión debido al trabajo que se quería realizar.

Referencias

- Álvarez, D. (2010). *Satisfacción laboral en el personal técnico y secretarial de una Institución de educación superior*. (Tesis) Universidad Rafael Landívar. Villa nueva: Guatemala.
- Atalaya Pisco, María Clotilde. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología*.3 (5). Recuperado de:
http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevista/psicología/1999_n5/satisfaccion.htm.
- Celis, A. (2008). Satisfacción Laboral. *Revista de Investigación*. 6 (9). Recuperado de
<http://www.colpamex.org/Revista/Art10/49.htm>
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Editorial Thomson.
- Comezaña, J. (2008). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de jacobina (Bahía - brasil)*. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Diario Exterior de España. (2010). *Satisfacción laboral en Estados Unidos*. Recuperado de <http://www.eldiarioexterior.com/default.asp?v=normal>
- Fernández, P. (2007). *Satisfacción laboral, actitud de compromiso hacia el trabajo y su relación con conductas autodestructivas*. Recuperado de
http://caterina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lps/fernandez_m_p/resumen.htm
- Furnham, A. (2007) *Psicología Organizacional: El Comportamiento del individuo en las organizaciones*. México. Oxford University Press.

- Gaither, N. y Frazier, G. (2000). *Administración de producción y operaciones*. México: México International. Thomson Editores.
- García V. (2010). *Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica, en Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Recuperado de: <http://eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>
- Hegney, D., Plank, A. y Parker, V. (2006). Extrinsic and intrinsic work values: Their impact on job satisfaction in nursing. *Journal of Nursing Management*, 14, 271–281.
- Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P. (2007). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Media, D. (2001). *La productividad*. Recuperado de: <http://pyme.lavoztx.com/cules-son-las-causas-de-los-bajos-niveles-de-productividad-11567.html>
- Morales, M. (2014). *Economía y negocios*. Recuperado de <http://www.eltiempo.com/economia/sectores/baja-productividad-en-colombia-14603116>. 22/10/2013
- Rodríguez, M. (2008). *Creatividad en la empresa*. México: Editorial Pax.
- Spector, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional. Investigación y práctica*. México: Editorial Edamex.

