



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Facultad multidisciplinaria De chontales

“Cornelio Silva Arguello”

UNAN FAREM CHONTALES

Departamento de Ciencia Económicas

Seminario de Graduación para Optar al Título de Licenciado en
Administración de Empresas

TEMA:

Talento Humano en las MIPYMES, de la Región Central de Nicaragua
Chontales, Rio San Juan y RACCS

AUTORES

Bra. Ana Lisbeth Vargas Gutiérrez.

Bra. María Esmeralda Martínez Ochoa.

TUTORES

Dra. Jenny Del Socorro Villanueva.

MBA. Juan Romero Moraga.

¡A la libertad por la Universidad!

TEMA:

Talento humano en las MIPYMES de la Región Central de Nicaragua, Chontales, Rio San Juan y RACCS.

SUB TEMA:

Satisfacción laboral del talento humano en la distribuidora El Nidito del Municipio de Santo Tomás Chontales en el segundo semestre 2017.

DEDICATORIA

Esta investigación se la dedicamos principalmente a Dios por la vida, por su gran misericordia, por la posibilidad que nos dio de estudiar, prepararnos y cumplir una más de las metas propuestas y a nuestros padres por su gran esfuerzo para que salgamos adelante y seamos personas de bien que estemos preparados para enfrentar y tener éxito en la vida.

Bra. María Esmeralda Martínez

Bra. Ana Vargas Gutiérrez

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, le damos gracias a Dios por la vida y por permitirnos llegar hasta esta etapa de nuestras vidas, luego a nuestros padres por el sacrificio que han empleado para ayudarnos con todos los gastos también por animarnos siempre a luchar por nuestros sueños y a los tutores por guiarnos y ayudarnos a la realización de este trabajo de igual manera por dedicar tiempo extra para brindar de su conocimiento, por su paciencia y por creer siempre en nosotros.

Bra. María Esmeralda Martínez.

Bra. Ana Vargas Gutiérrez.

RESUMEN EJECUTIVO

Este informe que se presenta a continuación corresponde a la satisfacción del talento humano en la distribuidora el Nidito de la ciudad de Santo Tomás departamento de Chontales, en las que se estudiaron las variables de elementos que influyen en la satisfacción laboral, elementos que determinan la satisfacción laboral, Incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La motivación es un factor esencial de la satisfacción para los trabajadores ya que esto los anima a tener un mayor esfuerzo en la realización de sus actividades. Todos los trabajadores, necesitan una remuneración justa por su trabajo y entrega, aunque esta empresa tal vez pague el salario mínimo es importante que paguen las horas extras de los trabajadores, pues se supone que hay semanas donde se trabaja de más. La condición física de una empresa es muy importante para los trabajadores es necesario un ambiente de orden, distribución adecuada de los espacios asignados a cada trabajador. La empresa

tiene la obligación de capacitar a su personal para evitar contratiempo, para la prevención de accidentes. En la empresa quizás no miden la satisfacción de los colaboradores ni su desempeño.

JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo servirá para facilitar la toma de decisiones del área administrativa de Distribuidora El Nidito y facilitará a los estudiantes activos y futuros, un conocimiento previo, acerca de dicha temática y será una fuente de información para futuras investigaciones.

OBJETIVO GENERAL

Determinar la incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de la distribuidora el Nidito en el municipio de Santo Tomás Chontales en el segundo semestre del año 2017.

OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Identificar los elementos que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores.
- Describir los elementos que determinan la satisfacción laboral de los colaboradores.

- Demostrar la Incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa el Nidito.

MARCO TEORICO

- Aspectos generales del departamento.
- Breve reseña histórica del municipio
- Generalidades de la organización.
- Elementos que influyen en la Satisfacción laboral.
- Elementos que determinan la Satisfacción laboral.
- Motivación.
- Remuneración.
- Calidad de vida en el trabajo.
- Relación con los empleados.
- Incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño.
- Satisfacción Laboral.
- Medición de la satisfacción en el trabajo.
- Desempeño.
- Evaluación del desempeño.
- Beneficios de la evaluación del desempeño.
- Métodos tradicionales de la evaluación del desempeño.

HIPOTESIS

H0: La satisfacción laboral no tiene relación con el desempeño de los colaboradores de la distribuidora el Nidito.

H1: La satisfacción laboral tiene relación con el desempeño de los colaboradores de la distribuidora el Nidito.

DISEÑO METODOLOGICO

Según la naturaleza del estudio: El estudio de la investigación es descriptivo.

Según el carácter de la medida: Es cualitativa.

Según el alcance de la investigación: Es de tipo transversal.

Según el marco en que tiene lugar: Es una investigación de campo o de terreno.

Población

La población del presente estudio está conformada por 21 personas que son las que laboran actualmente en la Distribuidora El Nidito.

Muestra

Para la recolección de los datos se tomó el cien por ciento de la población que son todos los colaboradores de la Distribuidora el Nidito.

Instrumento de estudio: Como instrumento se utilizó la encuesta.

Validez del instrumento: Se realizó la validación por medio del Alpha de Cronbach para comprobar la fiabilidad del instrumento.

Procesamiento de la información: El procesamiento de la información se realizó a través del sistema SPSS versión 18.

Apoyo de Word, PowerPoint.

COMPROBACION DE HIPOTESIS

En este caso ya que 0.004 es menor que 0.05 por lo tanto la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis alterna.

CONCLUSIONES

Tomando en cuenta el resultado del estudio por medio de la hipótesis aplicando la Chi- cuadrada, el resultado indica que el valor de significancia es < 0.05 ya que dio 0.004, en este caso se rechazó la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alternativa H_1 , podemos decir que la satisfacción si incide en el desempeño de los colaboradores.

RECOMENDACIONES

- A medida que la empresa vaya creciendo y aumentando las utilidades podrían considerar la posibilidad de mejorar el sistema de remuneración económica (comisiones, premios).
- Las medidas de seguridad son importantes en las instalaciones por lo tanto se recomienda que la empresa de a conocer a sus colaboradores todas las medidas necesarias para su protección así como para evitar accidentes y robos. Dar a conocer donde se encuentran los extintores, su uso y es esencial que la empresa cuente con una ruta de evacuación.
- La empresa debe considerar medir el desempeño de los trabajadores por medio de métodos precisos de manera que sea efectivo, eficiente y veraz para hacer la retroalimentación.

| | | |
|---------------|--|----|
| I. | INTRODUCCION | 1 |
| II. | ANTECEDENTES | 3 |
| 2.1. | Antecedentes del tema | 3 |
| 2.2. | Antecedentes de otros estudios | 3 |
| III. | PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 5 |
| 3.1. | Formulación del Problema | 6 |
| IV. | JUSTIFICACIÓN | 7 |
| V. | OBJETIVOS | 8 |
| | Objetivo General | 8 |
| | Objetivo Específicos | 8 |
| VI. | MARCO TEORICO | 9 |
| 6.1. | Aspectos Generales del Departamento de Chontales. | 9 |
| 6.2 | Breve Descripción del Municipio de Santo Tomás | 9 |
| 6.2.1. | Geografía | 10 |
| 6.2.2. | Demografía | 10 |
| 6.2.3. | Economía | 10 |
| 6.3 | Generalidades de la Organización | 11 |
| 6.3.1. | Definición | 11 |
| 6.3.2. | Contexto de la organización | 12 |
| 6.3.3. | Misión | 12 |
| 6.3.4. | Visión | 12 |
| 6.3.5. | Definición de colaboradores | 13 |
| 6.3.6. | Clasificación de las MIPYMES | 13 |
| 6.3.7. | Administración de Recursos Humanos | 13 |
| 6.3.8. | Proceso de administración de recursos humanos | 14 |
| 6.4 | Elementos que influyen en la satisfacción laboral | 15 |
| 6.4.1. | Satisfacción Laboral | 15 |
| 6.4.2. | Medición de la satisfacción en el trabajo. | 15 |
| 6.4.3. | Determinantes de la satisfacción en el trabajo | 16 |
| 6.4.4. | Fuentes de satisfacción e insatisfacción laboral | 16 |
| 6.5 | Elementos que determinan la Satisfacción laboral | 16 |
| 6.5.1. | Motivación | 16 |

| | | |
|------------|---|----|
| 6.5.1.1. | Ciclo motivacional | 17 |
| 6.5.1.2. | Jerarquía de las necesidades humanas, según Maslow. | 18 |
| 6.5.1.3. | Teoría de los dos factores, de Herzberg | 19 |
| 6.5.2. | Remuneración | 20 |
| 6.5.2.1. | Remuneración económica directa..... | 20 |
| 6.5.2.1.1. | Salarios | 20 |
| 6.5.2.1.2. | Salario para las personas..... | 20 |
| 6.5.2.1.3. | Bonos de productividad | 21 |
| 6.5.2.1.4. | Comisiones..... | 21 |
| 6.5.2.2. | Remuneración económica indirecta | 21 |
| 6.5.2.2.1. | Vacaciones | 21 |
| 6.5.2.2.2. | Premios | 22 |
| 6.5.2.3. | Remuneración no financiera | 22 |
| 6.5.2.3.1. | Horarios flexibles | 22 |
| 6.5.2.3.2. | Semanas de trabajo reducido..... | 22 |
| 6.5.3. | Calidad de vida en el trabajo | 23 |
| 6.5.3.1. | Higiene laboral..... | 23 |
| 6.5.3.1.1. | Principales puntos del programa de higiene laboral | 23 |
| 6.5.3.2. | Seguridad en el trabajo | 24 |
| 6.5.4. | Relación con los empleados..... | 25 |
| 6.5.4.1. | Diseño de un programa de relaciones con los empleados..... | 26 |
| 6.6. | Incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño. | 27 |
| 6.6.1. | Satisfacción Laboral | 27 |
| 6.6.1.1. | Efectos que produce la satisfacción en el trabajo en el comportamiento de los empleados. | 27 |
| 6.6.1.2. | Factores del trabajo..... | 28 |
| 6.6.2. | Desempeño | 29 |
| 6.6.2.1. | Evaluación del desempeño. | 29 |
| 6.6.2.2. | Beneficios de la evaluación del desempeño. | 30 |
| 6.6.2.3. | Fuentes de evaluación del desempeño. | 30 |
| 6.6.2.4. | Métodos tradicionales de la evaluación del desempeño. | 31 |
| VII. | HIPÓTESIS | 33 |
| VIII. | OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE..... | 34 |

| | |
|--|----|
| IX. DISEÑO METODOLÓGICO | 37 |
| 9.1. Según la naturaleza del estudio | 37 |
| 9.2. Según el carácter de la medida | 37 |
| 9.3. Según el alcance de la investigación | 37 |
| 9.4. Según el marco en que tiene lugar | 37 |
| 9.5. Población | 38 |
| 9.6. Muestra | 38 |
| 9.7. Instrumento de estudio | 38 |
| 9.8. Validez del instrumento | 39 |
| 9.10. Apoyo de Word | 40 |
| 9.11. Apoyo de PowerPoint | 40 |
| X. ANALISIS Y RESULTADOS | 41 |
| XI. CONCLUSIONES | 56 |
| 11.1. Identificar los elementos que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores. | 56 |
| 11.2. Describir los elementos que determinan la satisfacción laboral de los colaboradores. | 56 |
| 11.3. Demostrar la incidencia de la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores. | 56 |
| XII. RECOMENDACIONES | 57 |
| XIII. BIBLIOGRAFIAS | 58 |
| XIV. ANEXOS | 60 |

I. INTRODUCCION

La presente investigación señala la satisfacción laboral de los colaboradores de la Distribuidora el Nidito. La satisfacción se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo.

Este documento está estructurado por antecedentes de otros estudios que abarcaron esta temática, también por el planteamiento del problema que es la situación en la que se encuentra la empresa actualmente, así mismo la justificación, los objetivos generales y específicos de la investigación.

Al mismo tiempo el marco teórico en el que se tomó en cuenta los aspectos generales del departamento de Chontales, la breve descripción del municipio de Santo Tomás y las generalidades de la organización.

También los 5 factores importantes que influyen en la satisfacción laboral según Hellriegel & Slocum,(2009) afirma que hay numerosos factores que influyen en la satisfacción que una persona obtiene de su trabajo, entre otros un trabajo desafiante, compañeros de trabajo interesantes, el sueldo, la posibilidad de aprender y las condiciones de trabajo adecuada.

La motivación es aquello que impulsa a una persona actuar de determinada manera o por lo menos que origina una propensión a un comportamiento específico.

En la parte de motivación abarca el ciclo motivacional, las teorías de la motivación que son: la Jerarquía de las necesidades humanas y la teoría de los dos factores según Herzberg.

Otro factor es la remuneración que se puede dividir en remuneración económica directa, remuneración económica indirecta y remuneración no financiera.

Concerniente a los factores también se abarca la calidad de vida del trabajo, todas las empresas quieren ser el mejor lugar para trabajar y todo trabajador quiere laborar en donde se sienta seguro.

La calidad de vida implica crear, mantener, y mejorar el ambiente laboral, las condiciones físicas, condiciones psicológicas y sociales.

Dentro de esta se encuentran: La higiene laboral y la seguridad del trabajo.

Otro factor importante es la relación con los empleados que contiene un programa de relación con los empleados.

Además esta investigación contiene el diseño metodológico que abarca la naturaleza del estudio que es descriptivo, el carácter de la medida que es cuantitativa, el alcance de la investigación es de corte transversal, el marco en que tiene lugar la investigación es de campo, la muestra, el instrumento de estudio que se utilizó la encuesta, la validez del instrumento y el procesamiento de información.

Seguidamente el análisis de resultado, conclusiones y para finalizar recomendaciones dirigidas a la propietaria de la empresa.

II. ANTECEDENTES

2.1. Antecedentes del tema

Taleno, García y Orozco (2013) la tesis titulada diagnóstico empresarial de la mini Distribuidora el Nidito número dos del municipio de Santo Tomas. Ellos definen como objetivo general de la tesis. Identificar a través del diagnóstico empresarial las fortalezas y debilidades en las áreas administrativas: dirección estratégica, recursos humanos, mercadotecnia y finanzas en el periodo 2011-2013. Se concluye que en esta empresa no se encuentra establecido la misión, visión y valores, además no elaboran y ejecutan planes estratégicos que le permitan conocer y utilizar el potencial de la empresa como: Recurso humanos financieros y materiales; en las áreas de administración, contabilidad y mercado – venta.

2.2. Antecedentes de otros estudios

Navarro (2012) “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango, ella define como objetivo general de la tesis establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano. Se estableció que no existe influencia entre la satisfacción laboral y la productividad. Concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales el gusto por el trabajo, las condiciones generales y antigüedades dentro de la delegación de los recursos humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos. Los empleados de la delegación tienen alta satisfacción laboral, pero es convenientes que exista comunicación asertiva y armonía con las diferentes unidades que conforman la delegación de los recursos humanos”

Otro de los estudios es el presentado por Ríos (2014)” Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional; ella propone determinar si la satisfacción laboral influye en el clima organizacional del personal en el área administrativa. La evaluación de la satisfacción laboral permitió visualizar que en general el recurso humano está satisfecho con los aspectos concernientes a su trabajo principalmente el factor de identificación con la

empresa lo cual indica que los empleados laboran comprometidos por obtener un beneficio mutuo”

El estudio presentado por Polanco (2014) “El clima organizacional y satisfacción laboral de docentes de INTAE del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro de Sula, Cortes; ella propone describir el clima organizacional y la satisfacción laboral en los (as) docentes del INTAE. Concluye que la satisfacción laboral de los docentes del INTAE debe ser vista tanto de la perspectiva de la satisfacción parcial mediante el análisis de la frecuencia de respuesta de los satisfactores como insatisfactorias asociados al ambiente laboral o clima laboral, la administración de los sueldos y salarios, el sistema de promoción laboral y la interacción de las relaciones humanas es considerada como también en las auto atribuciones de satisfacción total en la que se observa que la mayoría se auto atribuyen que están ligeramente satisfechos”

Finalmente, el estudio presentado por Morales Silva (2012) “Satisfacción laboral y clima organizacional estudio realizado en la ciudad de Bolívar; ellas proponen establecer la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional desde el punto de vista conceptual y a partir de documentos empíricos, producto de la revisión de la literatura.

III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa el Nidito se dedica a la comercialización de productos perecederos, esta cuenta con colaboradores que ocupan diferentes puestos para el buen funcionamiento de la empresa.

La satisfacción laboral es muy importante para todas las organizaciones puesto que es, como se sienten los colaboradores conforme a su trabajo.

La motivación es un factor esencial de la satisfacción para los colaboradores ya que esto los anima a tener un mayor esfuerzo en la realización de sus actividades, sentirse más cómodo con su trabajo para alcanzar las metas. En esta empresa puede que no implementen ninguna forma de recompensa como premios, comisiones por el esfuerzo del trabajador ni algo extra que los motive para esforzarse más y que se sienta satisfecho con su trabajo y con la organización al saber que la empresa reconoce bien su trabajo.

La remuneración es una parte vital para los colaboradores ya que en ella abarca lo que es las remuneraciones económicas y la remuneración extraeconómica, por lo tanto, todos los trabajadores, necesitan una remuneración justa por su trabajo y entrega, aunque esta empresa tal vez pague el salario mínimo es importante que paguen las horas extras de los trabajadores, pues se supone que hay semanas donde se trabaja de más. La remuneración pueda que influya en la satisfacción de los colaboradores.

Los empleados necesitan sentirse que son especiales para la empresa esto se puede hacer a través de recibimiento de premios, pago por desempeño, méritos, todo esto hace que el empleado se sienta bien.

La condición física de una empresa es muy importante para los trabajadores es necesario un ambiente de orden, distribución adecuada de los espacios asignados a cada trabajador para que haya mayor eficiencia en el trabajo de cargar para surtir con eficiencia los pedidos que puede captar la empresa.

La empresa tiene la obligación de capacitar a su personal para evitar contratiempo, para la prevención de accidentes. Para lograr la eficiencia y eficacia en el sistema operativo de la empresa se debe de capacitar en asuntos de relaciones humanas y seguridad laboral.

En las instalaciones de la empresa es posible que no haya una ruta de evacuación, al suceder algún incendio u otro accidente los colaboradores no sabrían por dónde salir para estar a salvo.

El que los dueños conozcan si sus colaboradores están satisfechos con su trabajo es importante. En la empresa quizás no miden la satisfacción de los colaboradores esto puede hacer sentir a los empleados que a la empresa no le importa saber cómo se sienten ellos o si algo les está molestando o incomodando.

La comunicación es vital para toda empresa. Probablemente los encargados casi no tienen comunicación con los empleados, puede ser que no les preguntan cómo se sienten con su trabajo o no les brinden información acerca de acontecimientos de la empresa que les pueden afectar.

La empresa el nidito quizás no evalúa el desempeño de los colaboradores, por tanto no los pueden orientar acerca de los cambios que pueden tener para mejorar, ellos tal vez no tienen ningún método que le sirva para evaluar la forma en que se están desempeñando los colaboradores, ni alguien que los evalúe para brindar la información real acerca de lo que están haciendo, si están realizando bien sus actividades, donde están fallando y lo que necesitan para mejorar.

3.1. Formulación del Problema

¿Cómo incide la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores?

IV. JUSTIFICACIÓN

La satisfacción laboral de los trabajadores es muy importante, ya que esto hace, a que dichas personas obtengan buenos resultados, esto dependerá de las capacidades personales y de las oportunidades proporcionadas por la organización para que ellos puedan alcanzar las metas esperadas en el trabajo encomendado, recordando que la satisfacción es una actitud personal.

Esta investigación tiene como propósito, determinar si la satisfacción laboral incide en el desempeño de los colaboradores de la distribuidora, esta información será útil para la salud empresarial de Nidito, ya que este trabajo facilitara a la entidad comercial a contar con información, que ellos no tienen o no han podido captar, acerca de los inconvenientes del reclutamiento del personal, por el área de recursos humanos de la empresa y consientes que con un seguimiento adecuado, se lograra la satisfacción laboral deseada en dicha institución.

Los más beneficiados son los propietarios o dueños de la institución, porque al solucionar estos inconvenientes, la empresa será más productiva e ira hacia el éxito, también a los trabajadores por que podrán dar a conocer lo que les está inquietando y así tendrán una respuesta y podrán sentirse cómodos y hacer su trabajo con mayor entusiasmo y dedicación.

Se espera que el presente documento facilite la toma de decisiones del área administrativa de Distribuidora El Nidito, de igual manera será de ayuda a los estudiantes activos y futuros, a tener un conocimiento previo, acerca de dicha temática, también les ayudara, para reflexionar sobre las dificultades que se presentan durante el desarrollo de este trabajo. Por estas razones, esta investigación es viable ya que va a contribuir a una aplicación adecuada de las herramientas de investigación para mejorar el aprendizaje en los educandos en las ciencias administrativas y será una fuente de información para futuras investigaciones.

V. OBJETIVOS

Objetivo General

- Determinar la incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de la distribuidora el Nidito en el municipio de Santo Tomás chontales en el segundo semestre del año 2017.

Objetivo Específicos

- Identificar los elementos que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores.
- Describir los elementos que determinan la satisfacción laboral de los colaboradores.
- Demostrar si la satisfacción laboral incide en el desempeño de los colaboradores de la empresa el Nidito.

VI. MARCO TEORICO

6.1. Aspectos Generales del Departamento de Chontales.

El departamento de Chontales se encuentra ubicado en la región central del país entre los 11° 40' y 12° 30' de latitud norte y 84° 35' y 85° 40' de longitud oeste. Limita al norte con el departamento de Boaco, al sur con Río San Juan, al este con la Región Autónoma del Atlántico Sur (R.A.A.S) y al oeste con el lago Cocibolca. Chontales está formado por tres regiones: La vertiente del lago Cocibolca, la Serranía Chontaleña y el relieve de colinas onduladas que se desvanecen hacia la llanura del Caribe. Al noroeste del departamento la meseta se continúa con las mesas de Comalapa y Llano Grande, que conforman una especie de gradería de mesas inclinadas, disectadas por pequeñas corrientes que se dirigen al río Cuisalá, afluente del Mayales. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos., 2003)

El departamento despliega unos 90 Km de costa en el lago de Nicaragua, entre las desembocaduras de los ríos Tecolostote y Oyate, con la punta Mayales entre ambos. Las islas en el lago son las de Puerto Díaz (Grande, Redonda y El Muerto) y la isla El Nancital que forma un archipiélago de una docena de islote bajos de diversos tamaños, próximos entre sí y a la costa. El clima en las llanerías es cálido, en invierno húmedo, con verano contrastante seco. En las elevadas aristas de Amerrisque la temperatura baja a 22°C. Chontales basa su economía en la ganadería. Tanto las haciendas a orillas del lago como aquellas a lo largo de la carretera al Rama, aprovechan las planicies y colinas de húmedos pastos para alimentar los hatos de ganado. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos., 2003)

6.2 Breve Descripción del Municipio de Santo Tomás

Santo Tomás es el resultado de los movimientos de los antepasados que, por una razón u otra, variaban de lugar sus pueblos.

El establecimiento en donde hoy se encuentra ubicado Santo Tomás, es bastante reciente. En 1861 fue trasladada del antiguo asentamiento de Loviguisca -nombre dado por los aborígenes al asentamiento, término Nahuatl que significa Valle de

Pijibay-, teniendo cuatro asentamientos anteriores, inicialmente se ubicó en Loviguisca distante 12 kilómetros del actual, fundado por aborígenes en el lugar conocido como "Los Mollejones", en cuyas inmediaciones aún se encuentran vestigios de sus "calpules"¹ y edificios deducibles de estructura piramidal; en este sitio sufrieron la invasión de los montañeses de la Costa Atlántica, situación que los obliga a replegarse y se trasladan al sitio que posteriormente llegara a ser conocido como "Plaza del Mango". (Manfut)

En este sitio se dio una estancia muy breve, por cuanto, nuevamente sufrieron invasión de los montañeses de la Costa Atlántica y de nuevo se ven en la necesidad de emigrar, en esta ocasión se asientan en el paraje llamado de "Marenco" o "Pueblo Viejo" este sitio estaba ubicado al oriente del poblado de Acoyapa, más tarde producto de una cuarta invasión se trasladan a un sitio localizado entre las comunidades de Lóvago y Acoyapa en busca de protección, es así que definitivamente y por acuerdo oficial del Gobierno del General Tomás Martínez se trasladan al asiento actual y en donde hoy se desarrolla el pueblo de Santo Tomás Chontales. (Manfut)

6.2.1. Geografía

Latitud norte 12 04 y de latitud oeste de 85 05, altitud sobre el nivel del mar 410.80 mtr. (INIFOM, 2015)

6.2.2. Demografía

“la población de Santo Tomas chontales para el año 2017 es de 19,429 habitantes de ambos sexos” (INIDE, 2008).

6.2.3. Economía

La principal actividad económica del Municipio de Santo Tomas es la ganadería, en la actualidad el Municipio cuenta con un aproximado de 30,000 cabezas de ganado bovino, el 50% de estos está destinado para el doble propósito, el 30% para la producción de leche y el 20% para la producción de carne. (Alcaldía de Santo Tomàs, 2015)

En este municipio existe la cooperativa agropecuaria de Santo Tomas, que acopia y procesa la leche, pertenecen a ella 130 socios ganaderos el motivo de su formación fue de respuestas al problema de comercialización de la leche. Acopia 3200 galones de leche diario, de los cuales 1800 son del municipio y el resto procede de Villa Sandino, Acoyapa y San pedro de Lóvago y compiten con los acopiadores salvadoreños, quienes son los mayores comerciantes de leche de la zona. En segundo lugar, de importancia se encuentra la actividad agrícola cultivándose alrededor de 5,500 manzanas de diferentes productos, los cuales están destinados en mayor cantidad para el auto-consumo. (Alcaldía de Santo Tomàs, 2015)

El sector comercial informal está en tercer lugar de la actividad productiva del Municipio, ya que en el área urbana existe un gran movimiento comercial por su característica de ser un puesto de tránsito entre la zona atlántica y la zona central del país. La cabecera municipal cuenta con 4 panaderías, 7 carpinterías, 21 farmacias, 5 farmacias veterinarias, 120 pulperías, 32 bares, 2 molinos, 8 hoteles/pensión, 2 zapaterías, 3 gasolineras, 10 sastrerías. 3 herrerías, 7 talleres de mecánica, 1 venta de material de construcción, 6 almacenes y 15 matarifes, 1 puesto de distribución de la cervecería victoria, puesto de distribución del eskimo, 4 ebanistería, 9 joyerías. En el ámbito rural, existen tres puertos de montaña, donde los finqueros llegan a comercializar sus productos, estos puertos se comparten con el Municipio de San Francisco, ya que están en el tramo de la carretera San francisco- campana, y son: El Guapinol, el Guabo, el Guarumo y Campana. (Alcaldía de Santo Tomàs, 2015)

6.3 Generalidades de la Organización.

6.3.1. Definición

Según krieger, (2012) Organización son: “Todas las organizaciones son entidades sociales coordinadas, que operan de manera deliberada para alcanzar metas específicas, tareas imposibles de realizar por individuos que actuaran solos a través de una estructura determinada” (pág. 22).

“Distribución es el proceso que consiste en hacer llegar físicamente el producto al consumidor. Para que la distribución sea exitosa, el producto debe estar a disposición del potencial comprador en el momento y en el lugar indicado” (Porto & Merino, 2010, pág. 1).

6.3.2. Contexto de la organización

La empresa El Nidito inicio a vender sus productos al mercado el 02 de octubre del año 2008 ofreciendo productos perecederos como: leche nido, nestógeno, consume, leche condensada, evaporada, sopa maggie entre otros. Esta empresa es mayorista y detallista ellos distribuyen en Villa Sandino, Muhan, la Gateada, Muelle de los Bueyes, la Batea, Rama, Juigalpa, San Carlos, Acoyapa, San Pedro, la Libertad, el Ayote, Santo Domingo y Santo Tomas. También son detallistas se les vende a los pobladores de Santo Tomás cualquier producto que necesite. Sus instalaciones se encuentran de la casa del doctor Leyva 2 cuadras al norte, cuenta con 21 colaboradores actualmente.

Sus proveedores son: UNIMAR, EDT, NESTLE, DIINSA, KOLA SHALER, S.A, MERCONICA entre otros. (Sequeira, 2017)

6.3.3. Misión

Entregar a los consumidores de la región central de nuestro país, productos de excelencia y alto valor nutricional, que respondan a sus necesidades nutricionales en cada etapa de la vida y que aporten efectivamente a su salud y bienestar. Evidenciados en la calidad, calidez de la atención a nuestros clientes y oportuna entrega de nuestros productos. Con trabajo en equipo y pensamiento corporativo en nuestros colaboradores. (Sequeira, 2017)

6.3.4. Visión

Ser la empresa líder en productos de consumo masivo en el departamento de Chontales, con el esfuerzo de los colaboradores y marcas que ofrecemos se orientan a estar siempre como la primera opción de nuestros clientes. (Sequeira, 2017)

6.3.5. Definición de colaboradores.

Según Montalvo (2011) afirma:

Es la persona que interactúa en todo proceso donde se involucre el trabajo de varias personas en equipo o en grupos como un aspecto intrínseco de la sociedad humana, se aplica en diversos contextos, como la ciencia, el arte, la educación y negocios. Está muy relacionado con la cooperación y coordinación. (Pag.86)

6.3.6. Clasificación de las MIPYMES

En Nicaragua existe una definición formal por parte del Gobierno tanto para la micro, pequeña y mediana empresa, por número de empleados, activos y ventas anuales:

Tabla 1. Clasificación Legal de Pequeñas y Medianas Empresas en Nicaragua1

| | MICRO | PEQUEÑA | MEDIANA |
|--------------------------------------|-----------------------|----------------------------|---------------------------|
| Número total de trabajadores. | 1-5 | 6-30 | 31-100 |
| Activos totales. | Hasta 200 mil | Hasta 1.5 millones. | Hasta 6.0 millones |
| Ventas totales. (córdobas) | Hasta 1 millón | Hasta 9 millones. | Hasta 40 millones. |

Fuente: Reglamento de Ley MIPYME, Decreto No. 17-2008. (Urcuyo, 2012, págs. 2-3)

6.3.7. Administración de Recursos Humanos

En todas las organizaciones la administración de recursos humanos es muy importante Dessler & Valera Juarez, (2011) afirma:

La administración de recursos humanos se refiere a las prácticas y a las políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones personales de la función gerencial; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, remunerar, y ofrecer un ambiente seguro, con un código de ética y trato justo para los empleados de la organización. (Pag.2)

6.3.8. Proceso de administración de recursos humanos.

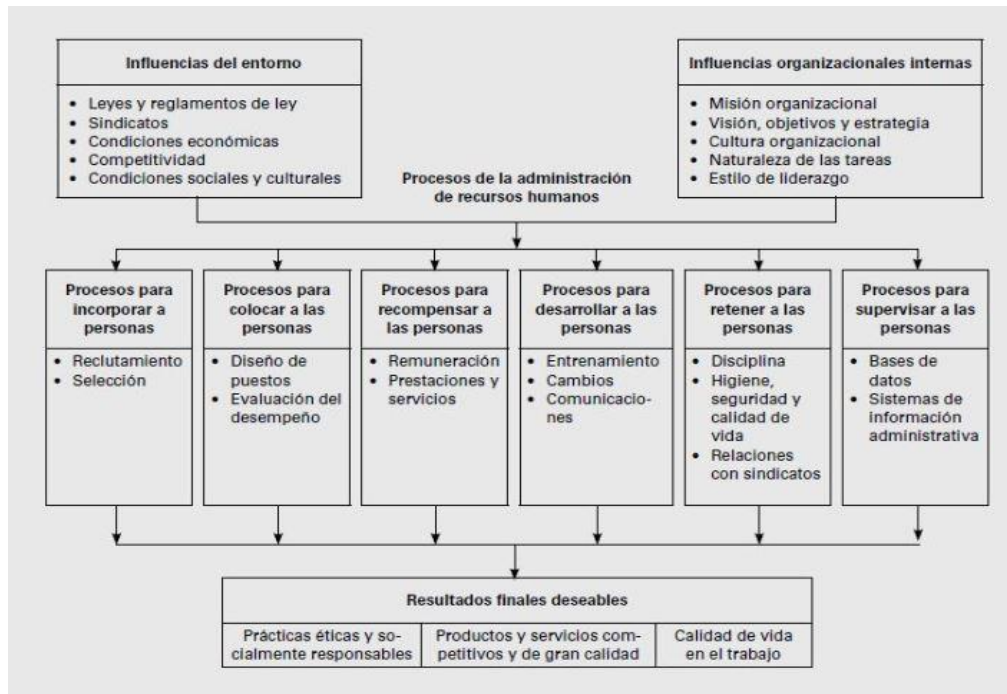


Figura No 1.8

Fuente: (Chiavenato, 2009, pág. 17)

La satisfacción laboral es indispensable para las personas, cuando los colaboradores se sienten satisfechos con su trabajo no se irán a otra empresa por ende la satisfacción laboral está en el proceso de retener a las personas si ellos se sienten bien permanecerán en la empresa.

La satisfacción en el trabajo, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. (Amorós, pág. 74)

6.4 Elementos que influyen en la satisfacción laboral.

Según Hellriegel & Slocum, (2009) afirma: “Los elementos que influyen en la satisfacción laboral son: un trabajo desafiante, compañeros de trabajo interesantes, el sueldo, la posibilidad de aprender y las condiciones de trabajo adecuada” (pág.172).

6.4.1. Satisfacción Laboral

La satisfacción en el trabajo, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales, así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. Con esto lo que se quiere expresar es que la evaluación de la satisfacción de un empleado, es una suma complicada de un número de elementos del trabajo. (Amoros, pág. 74)

6.4.2. Medición de la satisfacción en el trabajo.

Según Amorós existen dos métodos para esto uno de ellos es:

Escala global única: “consiste en medir a los individuos, que respondan una pregunta cómo qué tanto se encuentra satisfecho con su trabajo, indicando luego en una escala que va desde altamente satisfecho, hasta altamente insatisfecho” (pág. 75).

Otro de los métodos, según Amorós argumenta:

Calificación de la suma: este es el método más complejo, pues identifica los elementos claves en un determinado trabajo y cuestiona a los empleados, sobre sus sentimientos hacia cada uno de ellos. Los factores incluidos por lo general son su salario actual, oportunidades para ascender en la organización, entre otros, estos se estiman sobre la escala estandarizada, para luego proceder a sumar para crear así la calificación total sobre la satisfacción en el trabajo. (pág. 75)

6.4.3. Determinantes de la satisfacción en el trabajo

Los determinantes de la satisfacción en el trabajo, según Amorós afirma:

-Trabajo mentalmente desafiante, es decir aquel trabajo que le exija al empleado la realización de un esfuerzo mental por realizarlo, será preferido por este, ya que podrá poner en práctica todas sus habilidades.-Recompensas justas, cuando un empleado percibe que recibe que en la organización en la que trabaja existen políticas de ascensos justas, y que además su sueldo es el justo por la labor que desempeña, su satisfacción será menor.-Condiciones favorables de trabajo, cuando los empleados trabajan en condiciones seguras y cómodas de trabajo, se sentirán más satisfechos. - Colegas que brinden apoyo, tener colegas amigables que brinden apoyo, va a tener como consecuencia una mayor satisfacción del empleado. -Compatibilidad entre personalidad y puesto. -La genética. (pág. 75)

6.4.4. Fuentes de satisfacción e insatisfacción laboral.

Las fuentes de satisfacción e insatisfacción laboral, según Hellriegel & Slocum (2009) afirman:

Las fuentes de satisfacción e insatisfacción laboral varían de una persona a otra. Algunas fuentes importantes para muchos empleados son el reto que representa el trabajo, el interés que el trabajo tiene para ellos, la actividad física que requiere, las condiciones de trabajo, las recompensas que otorga la organización, la naturaleza de los compañeros de trabajo, etc. (pág.55)

6.5 Elementos que determinan la Satisfacción laboral

6.5.1. Motivación

La motivación es uno de los factores internos que requiere mayor atención. Sin un mínimo conocimiento de la motivación de un comportamiento es imposible comprender el comportamiento de las personas. Chiavenato, (2000) afirma:

El concepto motivación es difícil de definir puesto que se ha utilizado en diferentes sentidos. De manera amplia, motivos es aquello que impulsa a una persona actuar de determinada manera o por lo menos que origina una propensión a un comportamiento específico. Este impulso a actuar puede provocarlo un estímulo interno (proviene del ambiente) o puede ser generado internamente en los procesos mentales del individuo. (pág.68)

La motivación según DeCenzo & Robbins, (2008) argumenta: “Que se puede definir en término de alguna conducta visible. La persona motivada realiza un mayor esfuerzo para llevar a cabo una tarea que aquellas que no están motivadas” (pág. 100).

La motivación según Robbins & Coutler, (2005) afirma: “se refiere a los procesos responsables del deseo de un individuo de realizar un esfuerzo para lograr los objetivos organizacionales, condicionados por la capacidad de esfuerzo por satisfacer alguna necesidad individual” (pág. 92).

6.5.1.1. Ciclo motivacional

El ciclo motivacional comienza cuando surge una necesidad. Esta es una fuerza dinámica y persistente que origina comportamiento.

Cada vez que aparece una necesidad, esta rompe el estado de equilibrio del organismo y produce tensión, insatisfacción, inconformismo y desequilibrio que lleva al individuo a desarrollar un comportamiento o acción capaz de descargar la tensión y liberarlo de la inconformidad y el desequilibrio. (Chiavenato, 2000, pág. 70)

Si el comportamiento es eficaz, el individuo satisface la necesidad y, por ende, descargará la atención provocada por aquella. Una vez satisfecha la necesidad, el organismo recobra su estado de equilibrio anterior, su manera de adaptarse al ambiente.

La satisfacción de algunas necesidades es transitoria y pasajera, lo que equivale a decir que la motivación humana es cíclica Chiavenato, (2000) argumenta: “el comportamiento es casi un proceso continuo de solución de problemas y satisfacción de necesidades, a medida que van apareciendo” (pág. 71). Las teorías más conocidas sobre

motivación están relacionadas con las necesidades humanas; por ejemplo, la teoría de Maslow acerca de la jerarquía de las necesidades humanas.

6.5.1.2. Jerarquía de las necesidades humanas, según Maslow.

Las denominadas teorías de las necesidades parten del principio de que los motivos del comportamiento humano residen en el propio individuo. “Su motivación para actuar y comportarse se deriva de fuerzas que existen en su interior. El individuo es consciente de algunas de esas necesidades; de otras, no”. (Chiavenato, 2000, pág. 71,72).

Según Maslow, (como se citó en el libro de Chiavenato, 2000) las necesidades humanas están distribuidas en una pirámide, dependiendo de la importancia e influencia que tengan en el comportamiento humano.

-Necesidades fisiológicas. Constituyen son las necesidades innatas, como la necesidad de alimentación sueño y reposo, abrigo o el deseo sexual. También se denominan necesidades biológicas o básicas que exige satisfacción clínica y reiterada para garantizar la supervivencia del individuo. -Necesidades de seguridad. Llevan a que la persona se proteja de cualquier peligro real, físico abstracto. La búsqueda de protección frente a la amenaza o la privación, la huida ante el peligro, la búsqueda de un mundo ordenado y previsible, son manifestaciones típicas de estas necesidades. (pág. 72-73)

Otras de las necesidades humanas según Maslow, (como se citó en el libro de Chiavenato, 2000) son:

-Necesidades sociales: están relacionadas con la vida del individuo en sociedad, junto a otras personas. Son las necesidades de asociación, participación aceptación, por parte de los colegas, amistad, afecto, y amor. -Necesidades de autoestima. Están relacionadas con la manera de como se ve y se evalúa a la persona, es decir, con la autoevaluación y la autoestima. Incluye la seguridad en sí mismo, la confianza en sí mismo, la necesidad de aprobación y reconocimiento social, de estatus, prestigio, reputación, y consideración. -Necesidades de autorrealización. Estas necesidades llevan a las personas a desarrollar su propio potencial y realizarse como criatura

humana durante toda la vida. Esta tendencia se expresa mediante el impulso de superarse cada vez más y llegar a realizar todas las potencialidades de la persona. (Pág.73-74)

6.5.1.3. Teoría de los dos factores, de Herzberg

Según Herzberg basa su teoría en el ambiente externo y en el trabajo del individuo (enfoque orientado hacia el exterior).

Según Herzberg, (como se citó en el libro de Chiavenato, 2000) las motivaciones de las personas dependen de dos factores uno de ellos es:

Factores higiénicos: condiciones que rodean al individuo cuando trabaja, comprende las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre las directivas y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes etc. Cuando estos factores son óptimos simplemente evitan la insatisfacción, puesto que su influencia en el comportamiento no logra elevar la satisfacción de manera sustancial y duradera. Cuando son precario, producen insatisfacción y se denominan factores de insatisfacción ellos incluyen: Condiciones de trabajo y comodidad, Políticas de la organización y la administración, Relaciones con el supervisor, Competencia técnica del supervisor, Salarios, Estabilidad en el cargo y Relaciones con los colegas. (pág. 76-77)

Otros de los factores de las motivaciones de las personas según Herzberg, (como se citó en el libro de Chiavenato, 2000) son:

Factores motivacionales. Tiene que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad hasta niveles de excelencia, es decir, muy por encima de los niveles normales. El termino motivación incluye sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y tienen bastante significación para el trabajo. Constituyen el contenido del cargo en si e incluyen: Delegación de la

responsabilidad, libertad de decidir cómo realizar el trabajo, ascensos, utilización plena de las habilidades personales, formulación de objetivos y evaluación relacionada con esto, simplificación del cargo (llevada a cabo por quienes la desempeñan) y ampliación o enriquecimiento de cargo (vertical o horizontal). (pág. 77)

6.5.2. Remuneración

Según Chiavenato (2007) afirma: “Remuneración se refiere a la recompensa que el individuo recibe a cambio de realizar las tareas de la organización. Se trata básicamente de una relación de intercambio entre las personas y la organización” (pág. 283). La remuneración se divide en económica directa, económica indirecta y no financiera.

6.5.2.1. Remuneración económica directa

Según Chiavenato (2009) afirma:

Es la paga que cada empleado recibe en forma de salario, bonos, premios y comisiones. El salario representa el elemento más importante. Es la retribución, en dinero o equivalente, que el empleador paga al empleado en función del puesto que ocupa y de los servicios que presta durante determinado periodo. (Pág 84)

6.5.2.1.1. Salarios

Chiavenato (2007) afirma: “Se entiende como la remuneración monetaria o la paga que el empleador entrega al empleado en función del puesto que ocupa y de los servicios que presta durante determinado tiempo” (pág. 84).

6.5.2.1.2. Salario para las personas

El salario representa una de las transacciones más complicadas ya que cuando una persona acepta un puesto está comprometida a una rutina diaria, aun sistema estandarizado de actividades y a una amplia gama de relaciones interpersonales dentro de una organización y por ello recibe un salario. (Chiavenato, 2007, pág. 285)

6.5.2.1.3. Bonos de productividad

“Son incentivos pagados a los empleados por haber excedido determinado nivel de productividad. Por lo general se ponen en prácticas junto con un ingreso básico fijo” (Werther & Davis, 2008, pág. 373).

6.5.2.1.4. Comisiones

Según Werther & Davis, (2008) afirma:

En estos puestos de ventas, el vendedor puede percibir un porcentaje de precio de ventas a cada uno de los artículos que logre colocar. En algunos campos, como la venta de bienes raíces o los seguros. Puede reducirse mucho la percepción mensual fija de cada gente, en favor de un porcentaje alto de comisiones; en otros como las ventas de alimentos y artículos de primera necesidad, suele crecer la compensación mensual y disminuir el porcentaje de comisiones. (pág. 75)

6.5.2.2. Remuneración económica indirecta

Según Chiavenato (2009) argumenta:

Es el salario indirecto que se desprende de las cláusulas del contrato colectivo de trabajo y de plan de prestaciones sociales y servicios que ofrece la organización. El salario indirecto incluye vacaciones, gratificaciones, extras, participación en los resultados, horas extras, así como el equivalente monetario correspondiente a los servicios y las prestaciones sociales que ofrece la organización. (pág. 85)

6.5.2.2.1. Vacaciones

“Todo trabajador tiene derecho a disfrutar de 15 días de descanso continuos y remunerado en concepto de vacaciones, por cada seis meses de trabajo ininterrumpido al servicio de un mismo empleador” (Asamblea Nacional de Nicaragua, 2015, pág. 19).

6.5.2.2. Premios

Según Chiavenato 2007 afirma:

El sistema de premios incluye el paquete total de prestaciones que la organización pone a disposición de sus miembros, así como los mecanismos y los procedimientos necesarios para distribuirlos. Éstos no abarcan únicamente los salarios, las vacaciones, los ascensos a puestos más elevados (con salarios y prestaciones más altos), sino también otros como la garantía de poder seguir en el puesto, las transferencias a puestos laterales más desafiantes o a otros que lleven a un crecimiento, así como varias formas de reconocimiento por servicios sobresalientes. (pág. 276)

6.5.2.3. Remuneración no financiera

La remuneración no financiera según Mondy (2010) afirma:

Que es la satisfacción que experimenta una persona y que se deriva del trabajo mismo o del ambiente psicológico y/o físico en el cual labora. Este aspecto de la remuneración no financiera se relaciona con factores tanto psicológicos como físicos dentro del ambiente laboral de la empresa. (pág. 69)

6.5.2.3.1. Horarios flexibles

En un sistema de horarios flexibles, los empleados trabajan el mismo número de horas por día que en un horario estándar Mondy (2010) afirma: “que los horarios flexibles son una práctica que consiste en permitir a los empleados elegir sus propios horarios de trabajo, dentro de ciertos límites” (pág.325).

6.5.2.3.2. Semanas de trabajo reducido

Según Mondy (2010) afirma:

Es un arreglo de horas de trabajo que permite a los empleados cumplir con sus obligaciones laborales en un menor número de días que los cinco días de una semana

típica de trabajo de ocho horas al día. Al trabajar de acuerdo con estos arreglos, los empleados han reportado una mayor satisfacción en el trabajo. (Pág. 26)

6.5.3. Calidad de vida en el trabajo

Todas las organizaciones quieren ser el mejor lugar para trabajar.

La calidad de vida implica crear, mantener y mejorar el ambiente laboral, trátase de las condiciones físicas (higiene y seguridad) condiciones psicológicas y sociales. Todo ello redundando en un ambiente laboral agradable y amigable mejora sustancialmente la calidad de vida de las personas dentro de la organización y, por extensión también fuera de ellas. (Chiavenato, 2007, pág. 332)

6.5.3.1. Higiene laboral

Según Chiavenato (2009) afirma: “Se refiere a las condiciones ambientales del trabajo que garantiza la salud física y mental y las condiciones de salud y bienestar de las personas” (pág. 474).

6.5.3.1.1. Principales puntos del programa de higiene laboral

El entorno físico del trabajo, según Chiavenato (2009) incluye:

-Iluminación: la cantidad de luz adecuada para cada tipo de actividad. -Ventilación: la eliminación de gases, humos y olores desagradables, así como la separación de posibles exhalaciones o utilización de máscaras. -Temperatura: dentro de niveles adecuados. -Ruidos: la eliminación de ruidos o la utilización de protectores auriculares. -Comodidad: un entorno agradable, relajado y amigable. (pág. 474)

En el entorno psicológico del trabajo, según Chiavenato (2009) afirma: “Relaciones humanas agradables. -Tipo de actividad agradable y motivadora. -Estilo de administración democrático y participativo. -Eliminación de posibles fuentes de estrés. -Entrega personal y emocional” (pág. 475).

La aplicación de principios ergonómicos, que incluye: “Máquinas y equipos adecuados para las características humanas. -Mesas e instalaciones ajustadas al tamaño de

las personas. -Herramientas que reducen la necesidad de esfuerzo físico humano” (Chiavenato, 2009, pág. 475)

6.5.3.2. Seguridad en el trabajo

En lo relacionado a la seguridad e higiene en el trabajo estas actividades repercuten de forma directa en la continuidad de la producción y la moral de los colaboradores.

La seguridad en el trabajo es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente, para instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantar prácticas preventivas. Su empleo es indispensable para el desarrollo satisfactorio del trabajo. En rigor, la seguridad es una responsabilidad de línea y función staff. (Chiavenato, 2000, pág. 487)

En otras palabras, cada jefe es responsable de los asuntos de seguridad de su área, aunque exista en la organización un organismo de seguridad para asesorar a todas las jefaturas con relación a este asunto.

La seguridad del trabajo contempla tres áreas principales de actividad a saber:

Prevención de accidentes

La seguridad busca minimizar los accidentes de trabajo. Chiavenato, (2000) afirma:

Accidente de trabajo como el que ocurre en el trabajo y provoca, directa o indirectamente, lesión corporal, perturbación funcional o enfermedad que ocasiona la muerte, la pérdida total o parcial, permanente o temporal de la capacidad para el trabajo. Las estadísticas de accidentes de trabajo, por ley, abarcan también los accidentes del trayecto, es decir, aquellos que ocurren en el transporte del empleado de su casa a la empresa y viceversa. (pág. 90)

Prevención de robos (vigilancia)

El servicio de vigilancia de cada empresa tiene características propias. Además, las medidas preventivas deben revisarse con frecuencia para evitar la rutina, que vuelve obsoletos los planes.

Según Chiavenato, (2000) un plan de prevención de robos (vigilancia) incluye:

-Control de entrada y salida de personal. Se lleva a cabo en la portería de la empresa, cuando entra o sale el personal. Este control puede ser visual o basarse en la revisión de cada individuo que entra o sale de la fábrica. -Control de entrada y salida de vehículos. Muchas empresas ejercen fiscalización más o menos rígida en cuanto a vehículos principalmente camiones de su flota de transporte o vehículos que traen o llevan mercancías o materias primas. -Estacionamiento fuera del área de la fábrica. En general, las empresas mantienen fuera del área de la fábrica el estacionamiento de los automotores de sus empleados, con el fin de evitar el transporte clandestino. – Rondas por los terrenos de la fábrica y terrenos de la misma. – Controles contables. (pág. 497-498)

Prevención de incendios

La prevención y el combate de incendios, sobre todo cuando hay mercancías, equipos e instalaciones valiosas que deben protegerse, exigen planeación cuidadosa. “Disponer de un conjunto de extintores adecuados, conocer el volumen de los depósitos de agua, mantener un sistema de detección y alarma y proporcionar entrenamiento al personal son los puntos clave” (Chiavenato, 2000, pág. 498).

6.5.4. Relación con los empleados

Se refiere a las actividades de recursos humanos asociadas al trato y a los movimientos de los colaboradores dentro de la organización. Son las relaciones internas de la organización con sus colaboradores en cuestiones como ascenso, transferencias, separaciones por jubilación y dimensión. (Chiavenato, 2007, pág. 357)

6.5.4.1. Diseño de un programa de relaciones con los empleados

Según Milkovich y Boudreau (como se citó en el libro de Chiavenato) dicen que las principales decisiones de los gerentes de línea cuando diseñan un programa de relaciones con los empleados deben incluir:

Comunicaciones

“La organización debe comunicar y explicar su filosofía a los trabajadores y solicitarles sugerencias y opiniones sobre cuestiones de trabajo. Las comunicaciones deben ser de doble vía” (Chiavenato, 2009, pág. 447).

Cooperación

“La organización debe compartir el proceso de decisión y el control de las actividades con los trabajos para obtener su cooperación y compromiso” (Chiavenato, 2009, pág. 447)

Protección

El lugar de trabajo debe afectar el bienestar de los trabajadores, desde el punto de vista físico, y brindar protección contra posibles represalias o persecuciones, desde el punto de vista psicológico. Las personas deben sentir que su lugar de trabajo es agradable y seguro. (Chiavenato, 2009, pág. 447)

Ayuda

“La organización debe responder a las necesidades especiales de cada trabajador, brindarles sostén y apoyo. Las personas deben sentir que la organización apoya y sostiene sus necesidades y expectativas” (Chiavenato, 2009, pág. 447).

Disciplina y conflicto

“La organización debe tener reglas claras para lidiar con la disciplina y la resolución de posibles conflictos” (Chiavenato, 2009, pág. 447).

6.6. Incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño.

6.6.1. Satisfacción Laboral

La satisfacción en el trabajo, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. (Amorós, pág. 74)

6.6.1.1.Efectos que produce la satisfacción en el trabajo en el comportamiento de los empleados.

Satisfacción y productividad

Los gerentes asumieron que, si sus empleados estaban satisfechos con sus trabajos, esa satisfacción se traduciría en trabajar con empeño. A nivel individual, la investigación sugiere que lo contrario es más exacto, es decir, que la productividad conduce a la satisfacción en el trabajo. Sin embargo, si analizamos el nivel organizacional, la relación original entre satisfacción y productividad recibe más apoyo. Cuando se reúne información sobre satisfacción y productividad para la organización como un todo, más que a nivel individual, encontramos que las organizaciones con más empleados satisfechos tienden a ser más eficaces que las organizaciones con menos empleados satisfechos. Así que, aunque no podemos decir que un trabajador feliz es más productivo, podría ser cierto que las organizaciones felices son más productivas. (Robbins & Coutler, 2005, pág. 345)

Satisfacción y ausentismo

Aunque la investigación muestra que los empleados satisfechos tienen niveles más bajos de ausentismo que los empleados insatisfechos, la correlación no es fuerte.¹⁰ Aunque ciertamente tiene sentido que los trabajadores insatisfechos tienen más probabilidades de faltar al trabajo, otros factores producen un impacto en la relación. Por ejemplo, las organizaciones que proporcionan prestaciones generosas de licencia médica animan a todos sus empleados (incluyendo a los que están muy satisfechos) a tomar días de incapacidad por enfermedad. Suponiendo que su trabajo sea más o menos diverso, usted puede sentir que es satisfactorio y aun así tomar un día de incapacidad por enfermedad para disfrutar de un fin de semana de tres días o

broncearse en un caluroso día de verano si esos días son libres y no reciben ninguna sanción. (Robbins & Coutler, 2005, pág. 345)

Satisfacción y rotación

La investigación sobre la relación entre la satisfacción y la rotación es mucho más fuerte. Los empleados satisfechos tienen niveles más bajos de rotación, en tanto que los insatisfechos tienen niveles de rotación más altos. Sin embargo, aspectos como las condiciones de la mano de obra y el mercado, las expectativas sobre oportunidades de trabajo alternativas y la duración del empleo en la organización también afectan la decisión de salir. La investigación también sugiere que un moderador importante de la relación entre satisfacción y rotación es el nivel de desempeño del empleado. Para los empleados con un desempeño alto, el nivel de satisfacción es menos importante para predecir la rotación. (Robbins & Coutler, 2005, pág. 345)

Satisfacción en el trabajo y satisfacción del cliente

¿Se relaciona la satisfacción de los empleados con resultados positivos en los clientes? Para los empleados de primera línea que están en contacto regular con los clientes, la respuesta es “sí”. Los empleados satisfechos aumentan la satisfacción y la lealtad del cliente. ¿Por qué? En las organizaciones de servicio, la retención y la deserción de los clientes dependen mucho del trato que los empleados de primera línea dan a los clientes. Es más probable que los empleados satisfechos sean amistosos, optimistas y sensibles, lo cual pueden percibir los clientes. Y como es menos probable que los empleados satisfechos dejen sus trabajos, los clientes encuentran caras conocidas y reciben servicio experto. Estas cualidades ayudan a crear la satisfacción y lealtad del cliente. (Robbins & Coutler, 2005, pág. 346)

6.6.1.2. Factores del trabajo.

Los factores del trabajo que con frecuencia están relacionados con los grados de satisfacción laboral que sienten los empleados. Éstos sugieren la importante implicación de que la satisfacción laboral se debe tomar como un resultado de la experiencia laboral del individuo. Por consiguiente, los altos grados de insatisfacción

indicarán a los gerentes que hay problemas, por ejemplo, con las condiciones de trabajo, el sistema de recompensas o el papel que desempeña el empleado dentro de la organización. (Hellriegel & Slocum, 2009, pág. 55)

“Las relaciones entre la satisfacción laboral y diversas conductas en el trabajo y otros resultados que se presentan en el lugar de trabajo son de especial interés para los gerentes y los empleados” (Hellriegel & Slocum, 2009, pág. 55)

Según Hellriegel & Slocum (2009) argumenta:

El sentido común dicta la idea de que la satisfacción laboral conduce directamente a un desempeño eficaz. (Un trabajador contento es un buen trabajador). Sin embargo, infinidad de estudios han demostrado que rara vez existe un vínculo simple y directo entre la satisfacción y el desempeño laboral. (pág. 55)

6.6.2. Desempeño

Chiavenato (2009) afirma:

Que la evaluación del desempeño es una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. Es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las competencias de una persona, pero, sobre todo, la aportación que hace al negocio de la organización. (pág. 245)

6.6.2.1. Evaluación del desempeño.

Chiavenato (2009) argumenta:

Toda persona necesita recibir realimentación sobre su desempeño para saber cómo ejerce su trabajo y para hacer las correcciones correspondientes. Sin esta realimentación las personas caminan a ciegas. Para tener idea de los potenciales de las personas, la organización también debe saber cómo desempeñan sus actividades.

Así, las personas y las organizaciones necesitan saber todo respecto a su desempeño.
(pág. 246)

6.6.2.2. Beneficios de la evaluación del desempeño.

La evaluación del desempeño tiene beneficios a corto, mediano y largo plazo los principales beneficiarios son: el individuo, el gerente, la organización y la comunidad.

Beneficio para el gerente.

Evaluar el desempeño y el comportamiento de los subordinados, con base en factores de evaluación y, principalmente, contar con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad, Proporcionar medidas a efecto de mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados. (Chiavenato, 2007, pág. 248)

Beneficios para el subordinado

Conoce las reglas del juego, o sea, cuáles son los aspectos del comportamiento y del desempeño de los trabajadores que la empresa valora. Conoce cuáles son las expectativas de su jefe en cuanto a su desempeño y, según la evaluación de éste, cuáles son sus puntos fuertes y débiles. (Chiavenato, 2007, pág. 248)

Beneficios para la organización

Evalúa su potencial humano al corto, mediano y largo plazo, asimismo define cuál es la contribución de cada empleado. Idéntica a los empleados que necesitan reciclarse y/o perfeccionarse en determinadas áreas de actividad y selecciona a los empleados listos para una promoción o transferencia. (Chiavenato, 2007, pág. 248)

6.6.2.3. Fuentes de evaluación del desempeño.

Existen múltiples candidatos para evaluar el desempeño

Según Bohlander & Scott(2008) nos afirma que las fuentes de evaluación son: “Evaluación por parte del supervisor o gerente, la autoevaluación, evaluación de los

subordinados, evaluación de los colegas, evaluación de equipos, evaluación de los clientes y la evaluación de todos 360 grados” (pág. 345).

6.6.2.4. Métodos tradicionales de la evaluación del desempeño.

Métodos de rasgos

Según Bohlander & Scott (2008) afirma:

Los enfoques de rasgos para la evaluación del desempeño están diseñados para medir el grado al cual un empleado posee ciertas características (como confiabilidad, creatividad, iniciativa y liderazgo) que son consideradas importantes para el puesto y la organización en general. El hecho de que los métodos de rasgos sean los más populares se debe en gran parte a la facilidad con que se desarrollan. Sin embargo, si no se diseñan con cuidado, con base en el análisis del puesto, las evaluaciones de rasgos pueden ser parciales y subjetivas. (pág. 354-365)

Método de escalas gráficas.

Según Chiavenato (2007) afirma

El método de evaluación del desempeño mediante escalas graficas mide el desempeño de las personas empleando factores previamente definidos y graduados. De este modo, utiliza un cuestionario de doble entrada, en el cual las líneas horizontales representan los factores de evaluación del desempeño, mientras que las columnas verticales representan los grados de variación de esos factores. Éstos son seleccionados y escogidos previamente a efecto de definir las cualidades que se pretende evaluar en el caso de cada persona o puesto de trabajo. (pág. 249)

Método de elección forzada

Según Chiavenato(2011) argumenta:

El método de elección forzada (forced choice method) es producto de un equipo de técnicos estadounidenses durante la segunda Guerra Mundial designado para escoger a los oficiales de las Fuerzas Armadas de Estados Unidos que merecían ascensos. Al

ejército estadounidense le preocupaba contar con un sistema de evaluación que neutralizara los efectos de halo, la subjetividad y el proteccionismo habituales del método de escalas gráficas y permitiera resultados de evaluación más objetivos y válidos. El método de elección forzada, aplicado experimentalmente, produjo resultados muy satisfactorios y, tiempo después, se adaptó e implantó en varias empresas. (pág. 210)

Investigación de campo.

Según Chiavenato (2009) afirma:

Investigación de campo es uno de los métodos tradicionales más completos para evaluar el desempeño. Se basa en el principio de la responsabilidad de línea y la función de staff en el proceso de evaluación del desempeño. Requiere de entrevistas entre un especialista en evaluación (staff) y los gerentes (línea) para, en conjunto, evaluar el desempeño de los respectivos trabajadores. De ahí el nombre de investigación de campo. El especialista, a partir de la entrevista con cada gerente, llena un formulario (descrito en la figura 8.7) para cada trabajador evaluado. El método se desarrolla en cuatro etapas: entrevista inicial de evaluación, entrevista de análisis complementario, planificación de las medidas y seguimiento posterior de los resultados.

Método del incidente crítico

Según Dessler & Valera Juarez (2011) argumentan: “El método del incidente crítico implica llevar un registro de casos extraordinarios positivos y negativos del comportamiento laboral de un empleado y revisarlo con éste en momentos predeterminados” (pág. 35).

VII. HIPÓTESIS

Según Hernández, Collado, & Lucio (2014) afirma:

Las hipótesis son las guías de una investigación o estudio. La hipótesis indica lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente y deben formularse a manera de proposiciones, de hecho son repuestas provisionales a la pregunta de investigación. (Pag.104)

HO: La satisfacción laboral no tiene relación con el desempeño de los colaboradores de la distribuidora el Nidito.

HI: La satisfacción laboral tiene relación con el desempeño de los colaboradores de la distribuidora el Nidito.

VIII. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE.

Según Pérez, Méndez, Rosemary y Sandoval (2007) argumenta:

La operacionalización de variables se enfoca en enumerar los atributos que contiene cada una de las variables, y que interesa medir en la investigación. A estos atributos se les llama indicadores y deben obtenerse a partir de la teoría consultada. La definición de los indicadores es sumamente importante, pues a partir de ellos se elaboran posteriormente los ítems o preguntas que formarán parte de los instrumentos de investigación.

| Objetivo | Variable | Sub variable | Indicadores | Instrumentos |
|--|-------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|--------------|
| Identificar los elementos que influyen en la satisfacción laboral. | Elementos de la satisfacción. | 1. Motivación | | Encuesta. |
| | | 2. Remuneración | | |
| | | Remuneración económica | Muy satisfecho | |
| | | Remuneración no financiera | Satisfecho. Indiferente. | |
| | | 3. Calidad de vida en el trabajo. | Insatisfecho. | |
| | | 4. Relaciones con los empleados. | Muy insatisfecho. | |

| Objetivos | Variable | Sub variable | Indicadores | Instrumentos. |
|---|------------------------------|---|---|---------------|
| Describir los elementos que determinan la satisfacción laboral. | Motivación. | 5. Esfuerzo. | Muy satisfecho Satisfecho. Indiferente. Insatisfecho. Muy insatisfecho. | Encuesta |
| | Remuneración Directa | 6. Salario 7. Comisiones | | |
| | Remuneración Indirecta | 8. Vacaciones 9. Premios | | |
| | No financiera | 10. Horarios flexibles. 11. Semanas reducidas | | |
| | Calidad de vida. | 12. Iluminación 13. Ruido. 14. Ventilación 15. Temperatura | | |
| | Higiene laboral. | | | |
| | Seguridad en el trabajo | 16. Prevención de robos. 17. Prevención de incendios. 18. Prevención de Accidentes. | | |
| | Relaciones con los empleados | 19. Comunicación 20. Disciplina | | |

| Objetivos | Variable | Sub variable | Indicadores | Instrumentos |
|--|----------------------------|--|---|--------------|
| Incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño. | Satisfacción Desempeño. | 21. Satisfacción. 22. Desempeño. 23. Medición del desempeño. 24. Métodos. 25. Evaluador. | Muy satisfecho Satisfecho. Indiferente. Insatisfecho. Muy insatisfecho. | Encuesta |

IX. DISEÑO METODOLÓGICO

9.1. Según la naturaleza del estudio

El estudio de la investigación es descriptivo ya que trata de la satisfacción laboral de los colaboradores de la distribuidora El Nidito. Hernández, Collado, & Lucio, (2006) afirma: “Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analiza. Describe tendencia de un grupo o población” (pág. 103).

9.2. Según el carácter de la medida

Es una investigación cuantitativa, ya que se recopiló datos numéricos de la población estudiada para comprobar y medir la hipótesis planteada por medio análisis estadístico para obtener resultados satisfactorios. Hernández et al. (2014) argumenta: “El enfoque cuantitativo: Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Pág.4).

9.3. Según el alcance de la investigación

Es de corte transversal por que estudia un aspecto de desarrollo de los sujetos en un momento dado que es en el segundo semestre del año 2017.

El diseño transversal es apropiado cuando la investigación se centra en analizar cuál es el nivel de una o diversas variables en un momento dado. También es adecuado para analizar la relación entre un conjunto de variables en un punto del tiempo. (Ramirez, 2012)

9.4. Según el marco en que tiene lugar

Es una investigación de campo o de terreno porque es el hecho de realizarse en una situación natural, permite la generalización de los resultados a situaciones a fines ya que permite realizar la investigación en la Distribuidora El Nidito y tener un contacto directo con los propietarios y trabajadores.

9.5. Población

La población del presente estudio está conformada por 21 colaboradores que son las que laboran actualmente en la Distribuidora El Nidito.

La población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio. (Wigodski, 2010)

9.6. Muestra

Para la recolección de los datos se tomó el cien por ciento de la población que son todos los colaboradores de la Distribuidora el Nidito del municipio de Santo Tomás Chontales.

Según Bernal (2006) argumenta: “Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (pág. 65).

9.7. Instrumento de estudio

Como instrumento se utilizó la encuesta la cual se aplicó a todos los colaboradores de la distribuidora.

La encuesta es un procedimiento de investigación dentro de los diseños de investigación descriptiva en el que el investigador busca recopilar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado”

Los datos se obtienen realizando un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, integradas a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, ideas, características o hechos específicos.

9.8. Validez del instrumento

Se realizó la validación por medio del Alpha de Cron Bach para comprobar la fiabilidad del instrumento. Navarro, (2014) afirma:

La fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cron Bach (Cron Bach, 1951). El método de consistencia interna basado en el coeficiente de fiabilidad alfa de Cron Bach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o una única dimensión teórica de un constructo latente. Cuando los datos tienen una estructura multidimensional el valor del alfa de Cron Bach será bajo. Es decir, no se observa una consistencia en las puntuaciones que forman el constructo teórico que se desea medir. (pág. 2.)

Esto indica el grado de consistencia de cada una de las preguntas Vellis (2003) sugiere las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cron Bach:

- ✓ Coeficiente alfa >0,9 es excelente
- ✓ Coeficiente alfa > 0,8 es bueno
- ✓ Coeficiente alfa > 0,7 es aceptable
- ✓ Coeficiente alfa > 0,6 es cuestionable
- ✓ Coeficiente alfa > 0,5 es pobre
- ✓ Coeficiente alfa < 0,5 es inaceptable

Resumen del modelo

| Dimensión | Alfa de Cron Bach | Varianza contabilizada para | |
|-----------|-------------------|-----------------------------|---------------|
| | | Total (auto valor) | % de varianza |
| 1 | .975 | 16.041 | 61.695 |
| Total | .975 | 16.041 | 61.695 |

Según los resultados del pilotaje que se hizo encuestando a cinco colaboradores de la Distribuidora El Nidito, el alfa de Cron Bach es confiable por que dio a 0.975 este

coeficiente es excelente, quiere decir que hay una buena consistencia en las preguntas realizadas, y que por lo tanto se pudo aplicar el instrumento, para obtener los resultados eficientes que se necesitaron para el estudio realizado.

9.9. Procesamiento de la información

El procesamiento de la información se realizó a través del sistema SPSS versión 18 es un sistema amplio y flexible de análisis estadístico y gestión de información capaz de trabajar con datos procedentes de distintos formatos generando, desde sencillos gráficos de distribuciones y estadísticos descriptivos hasta análisis estadísticos complejos que nos permitirán descubrir relaciones de dependencias e interdependencias, establecer clasificaciones de sujetos y variables predecir comportamiento.

9.10. Apoyo de Word

Word 2016 es un programa que se utilizó para procesar la información y crear diferentes tipos de datos en el documento como tipo de fuente, tamaño de fuente, alineaciones, espacio entre líneas y párrafos, justificado, sangrías izquierda y derecha. Murray (2002) afirma:

Word versión 2016 se usa tanto en sistemas independientes como en sistemas de red, es un formato estándar para poder enviar archivos sin problemas por internet a todo el mundo. Si desea usar un programa de procesamiento de textos sencillo pero eficaz, que sea compatible con la mayoría de los programas del mundo, se encuentra en el lugar apropiado. (pág. 50)

9.11. Apoyo de PowerPoint.

El programa PowerPoint 2016 se utilizó para crear la presentación, donde se podrán explicar fácilmente las exposiciones ya que se pueden realizar diapositivas con animaciones permitiendo de esta manera hacer una presentación más llamativa.

Según Murray (2002) argumenta: “PowerPoint es un programa que mezcla todo tipo de herramientas de presentación para ayudarle a crear presentaciones profesionales efectivas e impresionantes” (pág. 76).

X. ANALISIS Y RESULTADOS

Tabla No 1 Sexo

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Femenino | 4 | 19.0 |
| Masculino | 17 | 81.0 |
| Total | 21 | 100.0 |

El 81 % de los colaboradores en la empresa son de sexo masculino mientras que un 19 % es de sexo femenino.

Tabla No 2 ¿Cuántos años tienes?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| De 18 a 25 años | 7 | 33.3 |
| De 26 a 33 años | 4 | 19.0 |
| De 33 años a mas | 10 | 47.6 |
| Total | 21 | 100.0 |

El 52.3 % de los encuestados rondan la edad de 18 a 33 años, la población es relativamente joven, el restante que es el 47.6 % comprende por encima de 33 años.

Tabla No 3 ¿Cuál es tu estado civil?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Soltero | 8 | 38.1 |
| Casado | 13 | 61.9 |
| Total | 21 | 100.0 |

El 61.9 % de los colaboradores de la empresa son casados, mientras que un 38.1 % son solteros.

Tabla No 4 ¿Cuál es tu ocupación en la distribuidora?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------|------------|------------|
| Contador | 1 | 4.8 |
| Ejecutivo de ventas | 8 | 38.1 |
| Conductor | 2 | 9.5 |
| Entregador | 4 | 19.0 |
| Facturador | 1 | 4.8 |
| Cajera | 1 | 4.8 |
| Auxiliar en bodega | 2 | 9.5 |
| Supervisor | 1 | 4.8 |
| Asistente | 1 | 4.8 |
| Total | 21 | 100.0 |

El 38.1 % de los colaboradores de la empresa su cargo es ejecutivo de ventas, el 19 % son entregadores, el 9.5 % conductor, un 9.5 % auxiliar en bodega, el 4.8 % contador, un 4.8 % facturador, el 4.8 % cajera, un 4.8 % supervisor y un 4.8 % su ocupación es asistente de la empresa.

Tabla No 5 ¿Cuántos años tienes de laborar en la empresa?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|------------|
| De 1 a 3 años | 16 | 76.2 |
| De 4 a 7 años | 4 | 19.0 |
| De 8 años a mas | 1 | 4.8 |
| Total | 21 | 100.0 |

El 76.2 % de los colaboradores de la empresa tienen más de una año de laborar en el Nidito, mientras un 19.0 % han trabajado 4 años y solo el 4.8 % tiene de 8 años a más de laborar en la empresa.

Tabla No 6 ¿Estas satisfecho con el grado de motivación que presentas al realizar tus actividades?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Muy satisfecho | 4 | 19.0 |
| Satisfecho | 15 | 71.4 |
| Indiferente | 2 | 9.5 |
| Total | 21 | 100.0 |

El 71.4 % de los colaboradores están satisfechos con el grado de motivación al realizar sus actividades en la empresa, el 19 % se siente muy satisfecho y un 9.5 % son indiferentes a esto.

Tabla No 7 ¿Estas satisfecho con la remuneración económica que recibes?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Muy satisfecho | 1 | 4.8 |
| Satisfecho | 16 | 76.2 |
| Indiferente | 3 | 14.3 |
| Insatisfecho | 1 | 4.8 |
| Total | 21 | 100.0 |

El 76.2 % de los colaboradores se sienten satisfechos con la remuneración económica que reciben por parte de la empresa, mientras que un 14.3 % es indiferente a esto, y el 4.8 % se siente muy satisfecho al igual que un 4.8 % están insatisfechos.

Tabla No 8 ¿Estas satisfecho con la remuneración extraeconómica que recibes?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Muy satisfecho | 2 | 9.5 |
| Satisfecho | 10 | 47.6 |
| Indiferente | 5 | 23.8 |
| Insatisfecho | 4 | 19.0 |
| Total | 21 | 100.0 |

El 47.6 % de los colaboradores se sienten satisfechos con la remuneración extraeconómica que reciben, ya que un 23.8 % es indiferente a esto, mientras un 19 % se sienten insatisfechos y solo un 9.5 % están muy satisfechos.

Tabla No 9 ¿Estas satisfecho de tu relación con los colaboradores?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Muy satisfecho | 6 | 28.6 |
| Satisfecho | 14 | 66.7 |
| Indiferente | 1 | 4.8 |
| Total | 21 | 100.0 |

El 66.7 % de los colaboradores se sienten satisfechos con la relación que tienen con todos los colaboradores de la empresa, mientras que un 28.6 % están muy satisfechos, esto quiere decir que tienen una buena relación con todos los que laboran en la empresa y solo un 4.8 % es indiferente ante esto.

Tabla No 10 ¿Cómo te sientes con los resultados del trabajo que realizas?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Muy satisfecho | 8 | 38.1 |
| Satisfecho | 11 | 52.4 |
| Indiferente | 1 | 4.8 |
| Insatisfecho | 1 | 4.8 |
| Total | 21 | 100.0 |

El 52.4 % de los colaboradores se sienten satisfecho con los resultados del trabajo que realizan en la empresa, ya que un 38.1 % están muy satisfechos, esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores están muy bien con el resultado del trabajo que realizan en la empresa, mientras un 4.8 % se siente indiferente al igual que un 4.8 % está insatisfecho.

Tabla No 11 ¿Estas satisfecho con el salario que recibes?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| Muy satisfecho | 2 | 9.5 |
| Satisfecho | 14 | 66.7 |
| Indiferente | 1 | 4.8 |
| Insatisfecho | 3 | 14.3 |
| Muy insatisfecho | 1 | 4.8 |
| Total | 21 | 100.0 |

El 66.7 % de los colaboradores se sienten satisfecho con el salario que reciben por parte de la empresa, el 14.3 % están insatisfecho, ya que un 4.8 % están indiferente al igual un 4.8 % se sienten muy insatisfecho.

Tabla No 12 ¿Estas satisfecho con las comisiones que recibes?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Satisfecho | 11 | 52.4 |
| Indiferente | 8 | 38.1 |
| Insatisfecho | 2 | 9.5 |
| Total | 21 | 100.0 |

El 52.4 % de los colaboradores se sienten satisfechos con las comisiones que reciben, pero un 38.1 % están indiferentes y un 9.5 % se sienten insatisfecho, lo que quiere decir que no todos reciben comisiones por parte de la empresa.

Tabla No 13 ¿Estas satisfecho con las vacaciones que recibes anualmente en la distribuidora?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| Muy satisfecho | 2 | 9.5 |
| Satisfecho | 14 | 66.7 |
| Indiferente | 1 | 4.8 |
| Insatisfecho | 3 | 14.3 |
| Muy insatisfecho | 1 | 4.8 |
| Total | 21 | 100.0 |

El 66.7 % de los colaboradores se sienten satisfechos con las vacaciones que reciben anualmente en la empresa, mientras un 14.3 % están insatisfechos a esto, ya que un 9.5 % se sienten muy satisfechos, y un 4.8 % esta indiferente al igual que un 4.8 % están muy insatisfechos.

Tabla No 14 ¿Te sientes satisfecho con los premios que recibes por parte de la distribuidora?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| Muy satisfecho | 1 | 4.8 |
| Satisfecho | 8 | 38.1 |
| Indiferente | 3 | 14.3 |
| Insatisfecho | 7 | 33.3 |
| Muy insatisfecho | 2 | 9.5 |
| Total | 21 | 100.0 |

El 38.1 % de los colaboradores se sienten satisfechos con los premios que reciben por parte de la empresa, mientras un 33.3 % se sienten insatisfechos, ya que un 14.3 % es indiferente a esto, un 9.5 % se sienten muy insatisfecho y solo un 4.8 % está muy satisfecho, lo que quiere decir que la mayoría de los colaboradores no está conforme a los premios recibidos por parte de la empresa.

Tabla No 15 ¿Estas satisfecho con los horarios flexibles que tienes en la distribuidora?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| Muy satisfecho | 1 | 4.8 |
| Satisfecho | 12 | 57.1 |
| Indiferente | 2 | 9.5 |
| Insatisfecho | 5 | 23.8 |
| Muy insatisfecho | 1 | 4.8 |
| Total | 21 | 100.0 |

El 57.1 % de los colaboradores se sienten satisfechos con los horarios flexibles en la distribuidora, mientras un 23.8 % están insatisfechos, un 9.5 % es indiferente a esto, pero solo un 4.8 % se siente muy satisfecho al igual un 4.8 % está muy insatisfecho.

Tabla No 16 ¿Estás satisfecho con los días que trabajas a la semana?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Muy satisfecho | 3 | 14.3 |
| Satisfecho | 15 | 71.4 |
| Indiferente | 2 | 9.5 |
| Insatisfecho | 1 | 4.8 |
| Total | 21 | 100.0 |

El 71.4 % de los colaboradores se sienten satisfechos con los días que trabajan a la semana, mientras que un 14.3 % se encuentran muy satisfechos, un 9.5 % están indiferente y solo un 4.8 % se sienten insatisfecho.

Tabla No 17 ¿Está satisfecho con la iluminación que hay en el centro de trabajo?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Muy satisfecho | 2 | 9.5 |
| Satisfecho | 16 | 76.2 |
| Indiferente | 1 | 4.8 |
| Insatisfecho | 2 | 9.5 |
| Total | 21 | 100.0 |

El 76.2 % de los colaboradores se sienten satisfechos con la iluminación que hay en el centro de trabajo mientras que un 9.5 % están muy satisfechos al igual que un 9.5 % se sienten insatisfechos y un 4.8 % es indiferente.

Tabla No 18 ¿Cómo te sientes al realizar tus actividades con el grado de ruido que hay en la empresa?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| Muy satisfecho | 2 | 9.5 |
| Satisfecho | 15 | 71.4 |
| Indiferente | 2 | 9.5 |
| Insatisfecho | 1 | 4.8 |
| Muy insatisfecho | 1 | 4.8 |
| Total | 21 | 100.0 |

El 71.4 % de los colaboradores se sienten satisfechos con el grado de ruido que hay en la empresa al realizar sus actividades, ya que un 9.5 % se encuentran muy satisfechos también un 9.5 % es indiferente, y un 4.8 % está insatisfecho al igual que un 4.8 % se sienten muy insatisfechos.

Tabla No 19 ¿Estas satisfecho con la temperatura que hay en las instalaciones de la empresa?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Muy satisfecho | 1 | 4.8 |
| Satisfecho | 13 | 61.9 |
| Indiferente | 3 | 14.3 |
| Insatisfecho | 4 | 19.0 |
| Total | 21 | 100.0 |

El 61.9 % de los colaboradores se sienten satisfechos con la temperatura que hay en las instalaciones de la empresa, un 19 % están insatisfecho a esto, pero un 14.3 % de los colaboradores es indiferente y solo un 4.8 % se siente muy satisfecho.

Tabla No 20 ¿Estas satisfecho con el grado de ventilación que hay en las instalaciones?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Muy satisfecho | 2 | 9.5 |
| Satisfecho | 13 | 61.9 |
| Indiferente | 1 | 4.8 |
| Insatisfecho | 5 | 23.8 |
| Total | 21 | 100.0 |

El 61.9 % de los colaboradores se sienten satisfechos con el grado de ventilación que hay en las instalaciones, pero el 23.8 % están insatisfechos con esto, un 9.5 % de los colaboradores se sienten muy satisfechos y un 4.8 % es indiferente.

Tabla No 21 ¿Está satisfecho con las medidas de prevención de incendios?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Satisfecho | 6 | 28.6 |
| Indiferente | 9 | 42.9 |
| Insatisfecho | 6 | 28.6 |
| Total | 21 | 100.0 |

El 42.9 % de los colaboradores se sienten indiferentes con las medidas de prevención de incendios en la empresa, un 28.6 % están satisfechos y otro 28.6 % de los colaboradores se sienten insatisfecho, lo que quiere decir que no han capacitado al personal para evitar cualquier tipo de incendios en la empresa.

Tabla 22 ¿Está satisfecho con las medidas que toma la empresa para prevenir los robos o con la seguridad que ellos implementan?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Muy satisfecho | 3 | 14.3 |
| Satisfecho | 7 | 33.3 |
| Indiferente | 3 | 14.3 |
| Insatisfecho | 8 | 38.1 |
| Total | 21 | 100.0 |

El 38.1 % de los colaboradores de la empresa se sienten insatisfechos con las medidas de prevención de robos mientras que un 33.3 % se sienten satisfecho con las medidas, un 14.3 % está muy satisfecho pero otro 14.3 % es indiferente a esto, lo que quiere decir que no cuentan con las herramientas de protección para evitar robos ya sea en las instalaciones de la empresa o en los camiones que utilizan para la distribución de los productos.

Tabla No 23 ¿Estas satisfecho con las medidas que tiene la empresa para la prevención de accidentes?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| Muy satisfecho | 2 | 9.5 |
| Satisfecho | 10 | 47.6 |
| Indiferente | 5 | 23.8 |
| Insatisfecho | 3 | 14.3 |
| Muy insatisfecho | 1 | 4.8 |
| Total | 21 | 100.0 |

El 47.6 % de los colaboradores de esta empresa se sienten satisfechos con las medidas de prevención de accidentes mientras que un 23.8 % es indiferente, un 14.3 % se encuentran

insatisfechos, el 9.5% de los colaboradores se sienten muy satisfechos y solo un 4.8 % está muy insatisfecho.

Tabla No 24 ¿Estas satisfecho con la comunicación que tienes con tu jefe?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| Muy satisfecho | 5 | 23.8 |
| Satisfecho | 12 | 57.1 |
| Indiferente | 1 | 4.8 |
| Insatisfecho | 2 | 9.5 |
| Muy insatisfecho | 1 | 4.8 |
| Total | 21 | 100.0 |

El 57.1 % de los colaboradores se sienten satisfechos con la comunicación que tienen con el jefe de la empresa, pero un 23.8 % se encuentran muy satisfecho esto quiere decir que casi todos los colaboradores tienen buena comunicación con su jefe, un 9.5 % están insatisfechos, el 4.8 % es indiferente y otro 4.8 % se sienten muy insatisfecho.

Tabla No 25 ¿Estas satisfecho con la forma en que la empresa disciplina y resuelve los conflictos de los trabajadores?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| Muy satisfecho | 1 | 4.8 |
| Satisfecho | 13 | 61.9 |
| Indiferente | 4 | 19.0 |
| Insatisfecho | 2 | 9.5 |
| Muy insatisfecho | 1 | 4.8 |
| Total | 21 | 100.0 |

El 61.9 % de los colaboradores se sienten satisfechos con la forma que la empresa resuelve sus conflictos, pero el 19 % esta indiferente a esto, un 9.5 % se siente insatisfecho, el 4.8 % está muy satisfecho pero otro 4.8 % de los colaboradores se siente muy insatisfecho de acuerdo a esto.

Tabla No 26 ¿Te sientes satisfecho con tu trabajo en la empresa?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Muy satisfecho | 8 | 38.1 |
| Satisfecho | 12 | 57.1 |
| Insatisfecho | 1 | 4.8 |
| Total | 21 | 100.0 |

El 57.1 % de los colaboradores se sientes satisfechos con su trabajo en la empresa, mientras que un 38.1 % está muy satisfecho, esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores está satisfecho con su trabajo que realiza en la empresa y solo un 4.8 % está insatisfecho.

Tabla No 27¿Estas satisfecho con tu desempeño en la empresa?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Muy satisfecho | 10 | 47.6 |
| Satisfecho | 10 | 47.6 |
| Indiferente | 1 | 4.8 |
| Total | 21 | 100.0 |

El 47.6 % de los colaboradores se sienten muy satisfechos con su desempeño en la empresa pero otro 47.6 % se encentra satisfecho de acuerdo esto lo que quiere decir que casi todos los colaboradores están muy bien con su desempeño en la empresa y solo un 4.8 % esta indiferente a esto.

Tabla No 28 ¿Te sientes satisfecho cuando la empresa mide tu desempeño?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Satisfecho | 11 | 52.4 |
| Indiferente | 2 | 9.5 |
| Insatisfecho | 8 | 38.1 |
| Total | 21 | 100.0 |

El 52.4 % de los colaboradores de la empresa se sienten satisfechos con la forma en que la empresa mide su desempeño, pero un 38.1 % se encuentran insatisfechos y un 9.5 % de los colaboradores es indiferente de acuerdo a esto.

Tabla No 29 ¿Estas satisfecho con los métodos que utiliza la empresa para medir tu desempeño?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Muy satisfecho | 2 | 9.5 |
| Satisfecho | 8 | 38.1 |
| Indiferente | 6 | 28.6 |
| Insatisfecho | 5 | 23.8 |
| Total | 21 | 100.0 |

El 38.1 % de los colaboradores de la empresa se sienten satisfechos con los métodos que utiliza la empresa para medir su desempeño, ya que un 28.6 % es indiferente a esto, un 23.8 % se sienten insatisfecho y solo un 9.5 % está muy satisfecho, esto quiere decir que los colaboradores no están de acuerdo con los métodos que la empresa utiliza para medir su desempeño en la empresa.

Tabla No 30 ¿Estas satisfecho con la persona que la empresa ha puesto para que evalué tu desempeño?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| Satisfecho | 6 | 28.6 |
| Indiferente | 6 | 28.6 |
| Insatisfecho | 7 | 33.3 |
| Muy insatisfecho | 2 | 9.5 |
| Total | 21 | 100.0 |

El 33.3 % de los colaboradores se sienten insatisfechos con la persona que evalúa el desempeño en la empresa, mientras que un 28.6 % están satisfechos pero otro 28.6 % es indiferente y un 9.5 % se sienten muy insatisfecho, lo que quiere decir que la mayoría de los colaboradores se encuentran insatisfechos con la persona que han puesto para que evalué el desempeño.

10.1. Prueba de Chi-Cuadrado

Tabla de contingencia ¿Estas satisfecho con el salario que recibes? * ¿Estas satisfecho con tu desempeño en la empresa?

| | | | ¿Estas satisfecho con tu desempeño en la empresa? | | | Total |
|---|------------------|---------------------|---|------------|-------------|-------|
| | | | Muy satisfecho | Satisfecho | Indiferente | |
| ¿Estas satisfecho con el salario que recibes? | Muy satisfecho | Recuento | 1 | 1 | 0 | 2 |
| | | Frecuencia esperada | 1.0 | 1.0 | .1 | 2.0 |
| | Satisfecho | Recuento | 8 | 6 | 0 | 14 |
| | | Frecuencia esperada | 6.7 | 6.7 | .7 | 14.0 |
| | Indiferente | Recuento | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | | Frecuencia esperada | .5 | .5 | .0 | 1.0 |
| | Insatisfecho | Recuento | 1 | 2 | 0 | 3 |
| | | Frecuencia esperada | 1.4 | 1.4 | .1 | 3.0 |
| | Muy insatisfecho | Recuento | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | | Frecuencia esperada | .5 | .5 | .0 | 1.0 |
| | Total | Recuento | 10 | 10 | 1 | 21 |
| | | Frecuencia esperada | 10.0 | 10.0 | 1.0 | 21.0 |

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 22.700 ^a | 8 | .004 |
| Razón de verosimilitudes | 10.053 | 8 | .261 |
| Asociación lineal por lineal | 1.571 | 1 | .210 |
| N de casos válidos | 21 | | |

- a. 13 casillas (86.7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .05.

En este caso los resultados fueron 0.004 por tanto es menor que 0.05 esto significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, esto quiere decir que la satisfacción laboral si incide en el desempeño de los colaboradores de la distribuidora El Nidito.

La significación del chi cuadrada de (P) según Kazmier (1998) es una medida más exacta que el propio valor del chi, lo cual para ello tiene dos criterios para comprobar si el resultado es significativo o no. (Pag.164)

Criterios del chi cuadrado de Pearson:

- ✓ Si $p < 0,05$ se rechaza la H_0
- ✓ Si $p > 0,05$ se acepta la H_0

XI. CONCLUSIONES

De acuerdo a cada uno de los objetivos planteados en el estudio se concluye con lo siguiente.

11.1. Identificar los elementos que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores.

Con respecto a los elementos de la satisfacción los cuales son: motivación, remuneración, calidad de vida en el trabajo y relación con los colaboradores; los resultados de acuerdo a la motivación el 71.4 % de los colaboradores se sienten satisfecho con el grado de motivación al realizar sus actividades y también tienen una buena relación con todos los que laboran en la empresa.

11.2. Describir los elementos que determinan la satisfacción laboral de los colaboradores.

En cuanto a los salarios todos están casi dispuestos a recibir lo que hasta hoy perciben ya que no hay tantas opciones de trabajo en el municipio por lo tanto la mayoría de los colaboradores están satisfecho con el salario que reciben por parte de la empresa, sin embargo el 42.9% no están satisfecho con la prevención de incendios, esto quiere decir que no han recibido capacitación acerca de las medidas que pueden implementar para prevenir cualquier tipo de incendios en la empresa y el 38.1 % de los colaboradores están insatisfecho de acuerdo a la prevención de robos porque no tienen las herramientas necesarias de protección ya sea en las instalaciones o en los camiones que se utilizan para la distribución de los productos.

11.3. Demostrar la incidencia de la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores.

Tomando en cuenta el resultado del estudio por medio de la hipótesis aplicando la Chi-cuadrada, el resultado indica que el valor de significancia es < 0.05 ya que dio 0.004, en este caso se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alternativa H_1 , esto quiere decir que la satisfacción laboral si incide en el desempeño de los colaboradores de la distribuidora El Nidito.

XII. RECOMENDACIONES

A la propietaria de la Distribuidora El Nidito.

- A medida que la empresa vaya creciendo y aumentando las utilidades podrían considerar la posibilidad de mejorar el sistema de remuneración económica (comisiones, premios).
- Las medidas de seguridad son importantes en las instalaciones por lo tanto se recomienda que la empresa de a conocer a sus colaboradores todas las medidas necesarias para su protección así como para evitar accidentes y robos. Dar a conocer donde se encuentran los extintores, su uso y es esencial que la empresa cuente con una ruta de evacuación.
- La empresa debe considerar medir el desempeño de los trabajadores por medio de métodos precisos de manera que sea efectivo, eficiente y veraz este puede ser el método de rasgos, para medir las características (como confiabilidad, creatividad, iniciativa y liderazgo) para hacer la retroalimentación.
- Realizar una mejor distribución de los espacios en las instalaciones de la empresa. Conforme esta vaya creciendo incrementando sus ventas y ganancias la propietaria puede considerar ampliar la infraestructura de la empresa.

XIII. BIBLIOGRAFÍAS

- Alcaldía de Santo Tomàs. (2015). *Economía de Santo Tomàs* . Obtenido de santotomas.gob.ni/...municipio/...economia/.../economia-de-santo-tomas-...
- Amoros, E. (s.f.). *Comportamiento organizacional*. Peru.
- Asamblea Nacional de Nicaragua. (2015). *Código del trabajo poder Judicial*. Obtenido de <http://www.poderjudicial.gob.ni/cjnejava/image/codigo-trabajo.pdf>
- Bernal, T. C. (2006). *Metodología de la investigación segunda edición*. Mexico.
- Bohlander, G., & Scott, S. (2008). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Cengage Learning Editores,S.A.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos humanos*. Bogota, Colombia: Quita Edición.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones octava edición*. Mexico: Atlas, S.A.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano, tercera edición*. México.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de los recursos humanos capital humano de las organizaciones*. Mexico: Industria Editorial Mexicana.
- Dessler, G., & Valera Juarez, R. (2011). *Administración de recursos humanos*. Mexico: QUINTA EDICIÓN, 2011.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico.
- Hernandez, S. R., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2006). *Metodología de la investigación. Cuarta edición*.
- Hernandez, S. R., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico.
- Hernandez, S. R., Collado, F. C., & Baptista, L. M. (2010). *Metodología de la Investigación Quinta edición*. Mexico: El comercio S.A.
- INIDE. (Marzo de 2008). *Santo Tomas en cifras*. Obtenido de www.inide.gob.ni
- INIFOM. (2015). Obtenido de www.inifom.gob.ni/municipios/documentos/CHONTALES/sto_tomas.pdf
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2003). *características del departamento de chontales*. Obtenido de <http://www.inide.gob.ni/atlas/caracteristicasdep/Chontales.htm>
- Kazmier, L. J. (1998). *Estadística aplicada a la administración y a la economía Tercera edición* . México, D. F.: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Krieger, F. (2012). *comportamineto organizacional*. Mexico.
- Manfut*. (s.f.). Obtenido de www.manfut.org/chontales/tomas.html

- MONDY, R. W. (2010). *Administración de recursos humanos Decimoprimer edición*. México.
- Montalvo, A. (2011). *Recursos Humanos*. Mexico: Editorial Mexicana.
- Murray, K. (2002). *Avanza Microsoft Office XP*. Aravaca (Madrid): GAAP S.L .
- Perez, M. R. (2007). *Investigación, Fundamentos y Metodología*. Mexico: PEARSON EDUCACION.
- Porto, J. P., & Merino, M. (2008). *Definición de Organización*. Obtenido de <https://definicion.de/organizacion/>
- Porto, J. P., & Merino, M. (2010). *Definición de Distribución*. Obtenido de <https://definicion.de/distribucion/>
- Prokopenko, J. (1989). *La Gestión de la Productividad*. Ginebra.
- Ramirez, R. H. (27 de Junio de 2012). *Diseño de investigación transversal y longitudinal*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/Spaceeeboy/diseo-de-investigacion-transversal-y-longitudinal>
- Robbins, S., & Coutler, M. (2005). *Administración. Octava edición*. Mexico.
- Ruiz, E., Gago, M. L., Garcia, C., & López, S. (2013). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*. Madrid España.
- Sequeira, M. (19 de Mayo de 2017). Información de la empresa. (M. Martínez, Entrevistador)
- Urcuyo, R. (Febrero de 2012). *Microfinanzas y Pequeñas y Medianas Empresas en Nicaragua*. Obtenido de www.bcn.gob.ni/.../DT-21_Microfinanzas_y_pequenos_y_medianos_productores.pdf
- Vásquez, J. (03 de 2014). *ley mipyme*. Obtenido de raulvega.udem.edu.ni/wp-content/uploads/2014/03/LEY-MIPYME.pdf
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos El capital humano de las empresas Sexta Edición*. México: Mexicana.
- Wigodski, J. (14 de Julio de 2010). *Metodología de investigación*. Obtenido de metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html
- WorkMeter. (20 de agosto de 2012). *Técnicas y herramientas para la motivación laboral*. Obtenido de <http://es.workmeter.com/blog/bid/197281/tecnicas-y-herramientas-para-la-motivacion-laboral>

XIV. ANEXOS

UNAN FAREM-CHONTALES

DEPARTAMENTOS DE CIENCIAS ECONOMICAS

Satisfacción laboral del talento humano de la Distribuidora El Nidito.

ENCUESTA PARA LOS COLABORADORES

Estimado colaborador:

El objetivo de encuesta es obtener información acerca de la satisfacción laboral del talento humano de la Distribuidora el Nidito.

La información que usted aporte será tratada únicamente para fines investigativos y es de carácter estrictamente anónimo y confidencial.

En vista de lo anterior, solicitamos su colaboración para responder a esta encuesta.

Instrucciones: por favor, responda cada pregunta marcando con una X en el recuadro que mejor refleje su realidad.

| Ítems | Muy satisfecho | Satisfecho | Indiferente | Insatisfecho | Muy insatisfecho |
|-------|----------------|------------|-------------|--------------|------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

I. DATOS GENERALES

1. Sexo

A) Femenino

B) Masculino

2. Edad

A) De 18 a 25

B) De 26 a 33

C) De 33 a mas

3. Estado civil

A) Soltero

B) Casado

4. Ocupación: _____

5. Antigüedad laboral: _____

II. PREGUNTAS

1. ¿Estas satisfecho con el grado de motivación que presentas al realizar tus actividades?

A) Muy satisfecho

B) Satisfecho

C) Indiferente

D) Insatisfecho

E) Muy insatisfecho

2. ¿Estas satisfecho con la remuneración económica que recibes?

A) Muy satisfecho

B) Satisfecho

C) Indiferente

D) Insatisfecho

E) Muy insatisfecho

3. ¿Estas satisfecho con la remuneración extraeconómica que recibes?

- A) Muy satisfecho
- B) Satisfecho
- C) Indiferente
- D) Insatisfecho
- E) Muy insatisfecho

4. ¿Estas satisfecho de tu relación con los empleados?

- A) Muy satisfecho
- B) Satisfecho
- C) Indiferente
- D) Insatisfecho
- E) Muy insatisfecho

5. ¿Cómo te sientes con los resultados del trabajo que realizas?

- A) Muy satisfecho
- B) Satisfecho
- C) Indiferente
- D) Insatisfecho
- E) Muy insatisfecho

6. ¿Estas satisfecho con el salario que recibes?

- A) Muy satisfecho
- B) Satisfecho
- C) Indiferente
- D) Insatisfecho
- E) Muy insatisfecho

7. ¿Estas satisfecho con las comisiones que recibes?

- A) Muy satisfecho
- B) Satisfecho
- C) Indiferente
- D) Insatisfecho
- E) Muy insatisfecho

8. ¿Estas satisfecho con las vacaciones que recibes anualmente en la distribuidora?

- A) Muy satisfecho
- B) Satisfecho
- C) Indiferente
- D) insatisfecho
- E) Muy insatisfecho

9. ¿Te sientes satisfecho con los premios que recibes por parte de la distribuidora?

- A) Muy satisfecho
- B) Satisfecho
- C) Indiferente
- D) insatisfecho
- E) Muy insatisfecho

10. ¿Estas satisfecho con los horarios flexibles que tienes en la distribuidora?

- A) Muy satisfecho
- B) Satisfecho
- C) Indiferente
- D) insatisfecho
- E) Muy insatisfecho

11. ¿Está satisfecho con los días que trabajas a la semana o con las semanas cortas?

- A) Muy satisfecho
- B) Satisfecho
- C) Indiferente
- D) insatisfecho
- E) Muy insatisfecho

12. ¿Está satisfecho con la iluminación que hay en el centro de trabajo?

- A) Muy satisfecho
- B) Satisfecho
- C) Indiferente
- D) Insatisfecho
- E) Muy Insatisfecho

13. ¿Cómo te sientes al realizar tus actividades con el grado de ruido que hay en la empresa?

- A) Muy satisfecho
- B) Satisfecho
- C) Indiferente
- D) Insatisfecho
- E) Muy Insatisfecho

14. ¿Estas satisfecho con la temperatura que hay en las instalaciones de la empresa?

- A) Muy satisfecho
- B) Satisfecho
- C) Indiferente
- D) Insatisfecho

E) Muy Insatisfecho

15. ¿Está satisfecho con el grado de ventilación que hay en las instalaciones?

A) Muy satisfecho

B) Satisfecho

C) Indiferente

D) Insatisfecho

E) Muy insatisfecho

16. ¿Estas satisfecho con las medidas de prevención de incendios?

A) Muy satisfecho

B) Satisfecho

C) Indiferente

D) Insatisfecho

E) Muy insatisfecho

17. ¿Estas satisfecho con la forma en que la empresa previene los robos o con la seguridad que ellos implementan?

A) Muy satisfecho

B) Satisfecho

C) Indiferente

D) Insatisfecho

E) Muy insatisfecho

18. ¿Estas satisfecho con las medidas que tiene la empresa para la prevención de accidentes?

A) Muy satisfecho

B) Satisfecho

- C) Indiferente
- D) Insatisfecho
- E) Muy insatisfecho

19. ¿Estas satisfecho con la comunicación que tienes con tu jefe?

- A) Muy satisfecho
- B) Satisfecho
- C) Indiferente
- D) Insatisfecho
- E) Muy insatisfecho

20. ¿Estas satisfecho con la forma en que la empresa disciplina y resuelve los conflictos de los trabajadores?

- A) Muy satisfecho
- B) Satisfecho
- C) Indiferente
- D) Insatisfecho
- E) Muy insatisfecho

21. ¿Te sientes satisfecho con tu trabajo en la empresa?

- A) Muy satisfecho
- B) Satisfecho
- C) Indiferente
- D) Insatisfecho
- E) Muy insatisfecho

22. ¿Estas satisfecho con tu desempeño en la empresa?

- A) Muy satisfecho

- B) Satisfecho
- C) Indiferente
- D) Insatisfecho
- E) Muy insatisfecho

23. ¿Te sientes satisfecho cuando la empresa mide tu desempeño?

- A) Muy satisfecho
- B) Satisfecho
- C) Indiferente
- D) Insatisfecho
- E) Muy insatisfecho

24. ¿Estas satisfecho con los métodos que utiliza la empresa para medir el desempeño?

- A) Muy satisfecho
- B) Satisfecho
- C) Indiferente
- D) Insatisfecho
- E) Muy insatisfecho

25. ¿Estas satisfecho con la persona que la empresa ha puesto para que evalué tu desempeño?

- A) Muy satisfecho
- B) Satisfecho
- C) Indiferente
- D) Insatisfecho
- E) Muy insatisfecho

CRONOGRAMA.

| Actividades | Agosto | | | | septiembre | | | | Octubre | | | | Noviembre | | | |
|---|--------|---|---|---|------------|---|---|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|
| Semanas | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Formulación del problema. | X | | | | | | | | | | | | | | | |
| Antecedentes, Problema y Justificación. | | X | | | | | | | | | | | | | | |
| Objetivos de la Investigación | | | | X | | | | | | | | | | | | |
| Marco teórico | | | | | | | | | | X | | | | | | |
| Diseño Metodológico | | | | | | | | | | X | | | | | | |
| Operacionalización de variables | | | | | | | | | | X | | | | | | |
| Aplicación de instrumentos | | | | | | | | | | X | | | | | | |
| Análisis e interpretación de resultados | | | | | | | | | | | X | | | | | |
| Conclusiones y Recomendaciones | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| Bibliografía y anexos | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| Presentación del trabajo final. | | | | | | | | | | | | | | | | X |

PRESUPUESTO

| Descripción | Cantidad | Unidad | Costo unitario | Costo total |
|------------------------|----------|--------|----------------|-------------|
| Recarga | 20 | Unidad | 30 | 600 |
| Fotocopias | 20 | Unidad | 0.5 | 10 |
| Pasaje de bus | 4 | Días | 80 | 320 |
| Taxi | 4 | Días | 30 | 120 |
| Resma de hojas blancas | 1 | Unidad | 100 | 100 |
| Impresiones | 250 | Unidad | 1 | 250 |
| Folder transparente | 2 | Unidad | 14 | 28 |
| Encolochado | 5 | Unidad | 35 | 175 |
| Desayuno | 2 | Días | 50 | 200 |
| Ciber | 5 | Horas | 15 | 75 |
| Presentaciones | 10 | Unidad | 3 | 30 |
| Total | | | | 1908 |

DISTRIBUIDORA EL NIDITO



OFICINA



BODEGAS





