



**“EFECTO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS DE BIOTAL COURIER EN
RELACIÓN A SU DISEÑO DE CARGOS Y A VALORES CULTURALES COMO EL
INDIVIDUALISMO Y EL
COLECTIVISMO”**

**CAROLINA ANDREA CONTRERAS FAÚNDEZ
MARÍA TERESA OLEA GONZÁLEZ
INGENIEROS COMERCIALES, MENCIÓN ADMINISTRACIÓN**

RESUMEN

De un tiempo a esta parte, Chile se ha visto envuelto en negociaciones de libre comercio, lo que ha provocado que numerosas empresas extranjeras se incorporen al mercado nacional aumentando el riesgo de supervivencia de pequeñas empresas nacionales, ya que ésta trae consigo una alta competitividad en todas las áreas de comercialización. Por lo mismo, las empresas Chilenas han manifestado la necesidad de mantenerse en el mercado a través de un fortalecimiento de su recurso humano.

La fortaleza del recurso humano puede ir desde la creación de nuevas políticas hasta la preocupación por la satisfacción que presentan los empleados en sus puestos de trabajo. El nivel de satisfacción se puede ver influenciada por el diseño de puesto de trabajo y los valores culturales como el colectivismo e individualismo vertical y horizontal que presente cada trabajador, ya que un empleado que no tenga clara sus tareas y obligaciones, y además se encuentre realizando un cargo que no refleje su perfil, no podrá desempeñar bien sus actividades, lo que lo puede llevar a un bajo nivel de satisfacción. Por otro lado, una persona que desempeñe cargos que requieren de trabajo en equipo, sin tener las habilidades para hacerlo de buena forma, además de no sentirse satisfecho en su cargo, no será un buen

factor para la compañía. Lo mismo ocurre en personas que poseen habilidades de trabajo en equipo, pero que sin embargo, desempeñan cargos individualistas.

Una de las empresas que ha estado viviendo la necesidad de fortalecer a su recurso humano es Biototal Courier. En base a esto, se propone analizar el “El efecto de la satisfacción de los empleados de Biototal Courier en relación a su diseño de cargos y a valores culturales como el individualismo y el colectivismo”.

Para llevar a cabo este objetivo, se comenzó por analizar el nivel de satisfacción y la propensión de la totalidad de los empleados hacia el colectivismo y/o individualismo vertical y horizontal,

aplicando un cuestionario cuantitativo anteriormente utilizado en estudios similares, cuyos resultados fueron analizados mediante el software estadístico SPSS, el cual dio como resultado una alta relación de la satisfacción con el sueldo y supervisión, el nivel de estrés producto del trabajo, intención de abandonar la empresa, información y comunicación de los deberes dentro de la empresa, altercados con compañeros de trabajo y supervisor, entre otros. A su vez, el análisis arrojó que la mayoría

de los trabajadores presentan características de ambos valores culturales, siendo los empleados de más bajos estudios, los que presentan mayor colectivismo vertical. Con respecto al diseño de puestos de trabajo, se aplicó un cuestionario cualitativo en el cual los empleados debían relatar sus obligaciones, supervisión y dar a conocer sus inquietudes con respecto al cargo. Luego de analizar éstos, se llegó a la conclusión que la mayor insatisfacción de los empleados está reflejada por el incumplimiento de sueldos dentro del plazo establecido, la mala información y comunicación que existe dentro de la organización, y la deficiencia en la supervisión

Finalizando, se podría decir que la mayor insatisfacción estaría centrada en los sueldos y en los plazos de cancelaciones de éstos, además de problemas con supervisores y compañeros por causas de mala comunicación e información de tareas y obligaciones. Sin embargo, lo anteriormente dicho debe ser probado y analizado con estudios cuantitativos, los cuales se realizarán paso a paso mediante el desarrollo de la investigación.