



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD**

Tesis

**Las 3S para mejorar la satisfacción laboral del área de
producción en una empresa metalmecánica, Lima 2019**

**Para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y
Dirección de empresas**

AUTORA

Br. Avila Cornelio, Jackeline Janeth

ORCID 0000-0002-2613-3595

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD

Sistema de calidad

LIMA - PERÚ

2019

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Dr. Luis Guillermo Sicheri Monteverde

Secretario

Mtro. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Vocal

Mtro. José Antonio Picoaga Linares

Asesor temático

Dra. Irma Milagros Carhuacho Mendoza

Dedicatoria

Esta tesis les dedico a los seres que amo y respeto incomparablemente, mis padres Yonel y Andrea, por su apoyo y aliento constante que me brindaron para el termino de mis estudios.

A mis hermanos Erika, Juan y a mi hermoso sobrino Yonel, a cada uno de ellos que representa un pequeño segmento dentro de mí, el cual me motiva a seguir creciendo como persona y profesional.

Agradecimiento

A Dios por iluminarme y guiarme a llevar adelante esta larga y ardua tarea.

A la Universidad Norbert Wiener donde he adquirido conocimiento a través de los Docentes, para mi superación profesional.

Agradecer especialmente a la empresa en particular y a mi padre Yonel por la ejecución de la investigación.

Un sincero agradecimiento a la Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza, por su excelente asesoramiento en el presente trabajo.

Agradecer al Mg. Fernando Alexis Nolazco Labajos por su calidez de enseñanza en el taller de tesis.

Declaración de autenticidad y responsabilidad

Yo, Avila Cornelio Jackeline Janeth identificado con DNI Nro 44541473, domiciliado en JR. Pedro Ruiz 762INT.408 Breña egresada de la carrera profesional de Administración y Dirección de Empresas he realizado la Tesis titulada “Las 3S para mejorar la satisfacción laboral del área de producción en una empresa metalmecánica” para optar el título profesional de **Licenciada en Administración y Dirección de Empresas** para lo cual Declaro bajo juramento que:

1. El título de la Tesis ha sido creado por mi persona y no existe otro trabajo de investigación con igual denominación.
2. En la redacción del trabajo se ha considerado las citas y referencias con los respectivos autores.
3. Después de la revisión de la Tesis con el software Turnitin se declara 11% de coincidencias.
4. Para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real.
5. La propuesta presentada es original y propia del investigador no existiendo copia alguna.
6. En el caso de omisión, copia, plagio u otro hecho que perjudique a uno o varios autores es responsabilidad única de mi persona como investigador eximiendo de todo a la Universidad Privada Norbert Wiener y me someto a los procesos pertinentes originados por mi persona.

Firmado en Lima el 17 de Diciembre de 2019.



Avila Cornelio, Jackeline Janeth
DNI 44541473

Presentación

Señores miembros del presente jurado:

El presente trabajo de investigación denominado “Las 3S para mejorar la satisfacción laboral del área de producción en una empresa metalmeccánica, Lima 2019”, se ejecutó con la finalidad de mejorar la complacencia de los trabajadores. El estudio se estableció en la empresa metalmeccánica, ubicada en el distrito del Callao – Lima.

El estudio está compuesto por VI capítulos, inicialmente, se planteó el problema a investigar, así como los antecedentes nacionales e internacionales, se implementó teorías y conceptos.

En el capítulo II, se utilizó diversos métodos, tales como, el enfoque, tipo de diseño, población y muestra a estudiar, se estableció las categorías y subcategorías apriorísticas, se aplicó técnicas e instrumentos para el análisis y recolección de datos.

En el capítulo III, se determinó las deducciones tanto cuantitativas como cualitativas, se hizo el análisis mixto a través de la triangulación de datos y luego se ejecutó la propuesta.

Seguido del capítulo IV, se realizó la discusión de diversos autores concerniente a los resultados de la investigación.

Del mismo modo, se efectuó las conclusiones y recomendaciones, enfocado a los objetivos del estudio.

Finalmente, se estableció las referencias y anexos del trabajo a investigar.

Índice

	Pág.
Miembros del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad y responsabilidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Índice de cuadros	xi
Resumen	xii
Abstract	13
I. INTRODUCCIÓN	14
II. MÉTODO	22
2.1 Enfoque y diseño	22
2.2 Población, muestra y unidades informantes	24
2.3 Categorías y subcategorías apriorísticas	24
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
2.5 Proceso de recolección de datos	30
2.6 Método de análisis de datos	31
III. RESULTADOS	32
3.1 Descripción de resultados cuantitativos	32
3.2 Descripción de resultados cualitativos	42
3.3 Diagnóstico	46
3.4 Propuesta	51
3.4.1 Fundamentos de la propuesta	51
3.4.2 Problemas	53
3.4.3 Elección de la alternativa de solución	54
3.4.4 Objetivos de la propuesta	56
3.4.5 Justificación de la propuesta	56
3.4.6 Desarrollo de la propuesta	57

	Pág.
IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	66
4.1 Discusión	66
4.2 Conclusiones	69
4.3 Recomendaciones	70
REFERENCIAS	71
ANEXOS	76
Anexo 1: Matriz de la investigación	76
Anexo 2: Evidencias de la propuesta	78
Anexo 3: Artículo de investigación	133
Anexo 4: Instrumento cuantitativo	137
Anexo 5: Instrumento cualitativo	139
Anexo 6: Base de datos (instrumento cuantitativo)	140
Anexo 7: Transcripción de las entrevistas	141
Anexo 8: Pantallazos del Atlas.ti	150
Anexo 9: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos	163
Anexo 10: Fichas de validación de la propuesta	175
Anexo 11: Evidencia de la visita a la empresa	178
Anexo 12: Matrices de trabajo	182

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Categorías y subcategorías de la variable satisfacción laboral	23
Tabla 2. Confiabilidad del instrumento	30
Tabla 3. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría condiciones físicas y/o materiales	32
Tabla 4. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría beneficios laborales y/o remunerativos	33
Tabla 5. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría políticas administrativas	34
Tabla 6. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría relaciones sociales	35
Tabla 7. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría desarrollo personal	36
Tabla 8. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría desempeño de tareas	37
Tabla 9. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub relación con la autoridad	38
Tabla 10. Pareto de la categoría satisfacción laboral	40

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría condiciones físicas y/o materiales	32
Figura 2. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría beneficios laborales y/o remunerativos	33
Figura 3. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría políticas administrativas	34
Figura 4. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría relaciones sociales	35
Figura 5. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría desarrollo personal	36
Figura 6. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría desempeño de tareas	37
Figura 7. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría relación con la autoridad	39
Figura 8. Pareto de la categoría satisfacción laboral	41
Figura 9. Esquema de alternativas de solución	54
Figura 10. Esquema de los objetivos del plan de propuesta	56
Figura 11. Esquema de indicadores - Social Ties Plan	58
Figura 12. Esquema de indicadores - E2 Salary Plan	61
Figura 13. Esquema de indicadores - Soft Skills Plan	64

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 01. Presupuesto del Social Ties Plan – Objetivo 1	57
Cuadro 02. Presupuesto del E2 Salary Plan – Objetivo 2	60
Cuadro 03. Presupuesto del Soft skills Plan – Objetivo 3	63

Resumen

El presente estudio, titulado “Las 3S para mejorar la satisfacción laboral del área de producción en una empresa metalmeccánica, Lima 2019”, se ejecutó con el objetivo de proponer estrategias para mejorar la complacencia del trabajador.

El estudio se estableció a través del sintagma holístico, el enfoque que se utilizó fue mixto, de tipo proyectiva, se aplicó nivel comprensivo, se instituyó el método inductivo-deductivo. Cabe resaltar que en un inicio la población y muestra estuvo conformada por 63 trabajadores, luego se optó por encuestar la cantidad de 44 empleados de la empresa metalmeccánica, debido que, se encontraba con carga de producción. Las unidades informantes estuvieron constituidas por los empleados de la empresa en mención y para la entrevista estuvo compuesto por el jefe de producción, asistente contable y asistente comercial. Se utilizó como instrumento el cuestionario elaborado por Sonia Palma, constituido por 7 subcategorías, establecido por 36 ítems y se aplicó la guía de entrevistas. Luego, se realizó el procesamiento y estudio para el enfoque cuantitativo mediante el diagrama de Pareto y Software SPSS y para el análisis cualitativa se empleó el Atlas.ti 8.

Como resultado, se evidenció que los factores que afectan la S.L. son la falta de trabajo en equipo, la ausencia de incentivos laborales y la deficiencia en la predisposición de los jefes con sus empleados. Por tal motivo, se planteó tres tipos de soluciones tales como: “Social Ties Plan”, “E2 Salary Plan” y “Soft Skills Plan”. Para ello, se implementó los valores empresariales, taller de concientización aplicando los juegos motivacionales “Espíritu de Equipo”, estrategias basadas en “Gung ho” para que trabajen en equipo. Además, se efectuó salarios emocionales y económicos y se realizó un programa llamado “Awards and recognitions”. De igual forma, se implantó “Juegos empresariales”, implementación de “Habilidades blandas”, se creará “Redes sociales” y se estableció “Estrategias de comunicación”, seguido de una serie de actividades para el cumplimiento del plan.

Palabras clave: Satisfacción laboral; relaciones sociales; desarrollo personal; relación con la autoridad.

Abstract

This study, entitled “The 3S to improve the job satisfaction of the production area in a metalworking company, Lima 2019”, was implemented with the aim of proposing strategies to improve the satisfaction of the worker.

The study was established through the holistic phrase, the approach that was applied was mixed, projective type, applied comprehensive level, and instituted the inductive-deductive method. It should be noted that at first the population and sample was made up of 63 workers, then it was chosen to survey the number of 44 employees of the metalworking company, because, it was with a load of production. The reporting units were made up of the employees of the company in mention and for the interview was composed of the head of production, accounting assistant and commercial assistant. The questionnaire prepared by Sonia Palma, consisting of 7 subcategories, established by 36 items, was used as an instrument and the interview guide was applied. Then, the processing and study was performed for the quantitative approach using the Pareto and SPSS Software diagram and for qualitative analysis the Atlas.ti 8 was used.

As a result, it became apparent that the factors affecting the S.L. are the lack of teamwork, the absence of labor incentives and the lack of predisposition of bosses with their employees. For this reason, three types of solutions were raised such as: “Social Ties Plan”, “E2 Salary Plan” and “Soft Skills Plan”. To do this, the business values were implemented, awareness workshop applying motivational games “Team Spirit”, strategies based on “Gung ho” to work as a team. In addition, emotional and economic wages were made and a program called “Awards and recognitions” was held. Similarly, “Enterprise Games” was implemented, implementation of “Soft Skills”, “Social Networks” will be created and “Communication Strategies”, followed by a series of activities for the implementation of the plan.

Key words: Job satisfaction; social relations; personal development; relationship with authority.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, las organizaciones vienen desarrollando una problemática respecto al tema en estudio, por tal motivo, a nivel internacional se efectuó una revisión sobre los factores que han sido notables en la literatura durante las últimas décadas y que son determinantes en la satisfacción laboral, el análisis precedente demostró que eran investigaciones insuficientes, que no se habían indagado de manera simultánea todos los factores, entre los cuales estaba: estudios situacionales, disposicionales y estudios interaccionistas (Pujol y Dabos, 2017). Visto de esta forma, un estudio indicó que un gran conjunto de empleados en los EE.UU. están complacidos con sus funciones que ejecutan diariamente, esto en base a resultados de Conference Board, que evidenció que es un sexto año que se obtiene un 50.8% por encima de años anteriores, se realizó una encuesta de 23 preguntas, dado como resultado, que estaban insatisfechos en base a las bonificaciones, política de la compañía y proceso de evaluación de desempeño (McGregor, 2017). Siendo las cosas así, resulta claro que es una parte fundamental para que las empresas perduren en el tiempo, por esto, se debe mantener motivado a los subordinados, para que sean leales a la organización. Dicho de otro modo, el área de Recursos Humano tiene el objetivo de salvaguardar al personal, debido a que representan a la imagen de la organización (Bathena, 2018).

A nivel nacional, se ejecutó un estudio sobre la motivación y satisfacción del personal en una organización, se demostró que existe una dependencia baja positiva. En relación al nivel de la motivación laboral las estadísticas señalaron que se encuentran “medianamente motivado” y respecto al nivel de la S.L., se evidenció que estaban “medianamente satisfecho” (Marin y Placencia, 2017). Una encuesta realizada por Adecco sobre la felicidad o satisfacción en el trabajo, a una población de 3,500 trabajadores en la ciudad de España, se comprobó que el 51.7% indica que la satisfacción laboral es una parte esencial y que se debe conservar en las empresas permanentemente. Bajo esta perspectiva, resulta indispensable que los trabajadores cuenten con un bienestar idóneo, para que se sientan conectados y comprometidos realizando sus funciones asignadas. En el mismo orden de ideas, se señaló que el colaborador que tenga mayor edad trabajando se siente más satisfecho (Gestión, 2017). Dentro de este marco, se efectuó que el ambiente laboral y la complacencia de los trabajadores influyen significativamente sobre el desempeño de una

institución, esto debido a que el ambiente laboral donde se desarrollan, permite propiciar mejores resultados. Al mismo tiempo, la satisfacción del personal influye en el desempeño del personal, acorde a que muestran buena disposición en el trabajo (Huaita y Luza, 2018).

La empresa en estudio es peruana, tiene 23 años en el rubro de empresas manufactureras, está constituida bajo la designación de Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.) y se encuentra inscrita en la SUNAT, se dedica a la fabricación de ejes (cilindros), tanques para Gas licuado del petróleo y extintores anti incendios. En el tiempo actual, tiene implementado tres ISO (International Standarization Organization), tal como: “Quality management system”, bajo la denominación ISO 9001, seguido de “Environmental management system” - ISO 14001 y, por último, OHSAS 18001. Sin embargo, en la empresa metalmecánica, se evidenció cuatro aspectos que afecta en la complacencia del personal:

Como primera causa fue en concordancia al personal; se detectó problemas de salud porque no disponen de adecuadas pausas activas, que ayuden a tener un descanso apropiado de 15 minutos como máximo, además, tienen carga de trabajo, por tal motivo, efectúan sus funciones por encima de horarios. Al mismo tiempo, carece de beneficios laborales porque no acceden a un sueldo acorde a su cargo de trabajo, consta de falta de oportunidad de desarrollo personal, profesional y concurre poco incentivo para los operarios, cabe destacar que este beneficio solo se aplica para el área administrativa. Del mismo modo, las relaciones sociales dentro del entorno laboral se están viendo afectada dado que existe escasa intercomunicación entre los jefes y sus empleados, consta de poco trabajo en equipo, escasa retroalimentación para los operarios, los operarios poseen una baja educación ya que algunos empleados solo cuentan con estudios primarios o secundarios y concurre información inapropiada entre los miembros de la organización, estas pueden ser: chismes y rumores.

Como segunda causa es en base a los equipos con que trabaja diariamente el personal, en consecuencia, se observó falta de material y/o equipo complementario, debido a que no tienen el insumo oportuno para la fabricación de cilindros de gas, carece de mantenimiento en las máquinas y equipos de trabajo, por lo que impide a desempeñarse eficazmente. Conjuntamente prevalece de tecnología obsoleta, dado que existe equipos, maquinarias y laptops antiguas que se malogran continuamente. Por lo demás, prevalece inconvenientes con el equipo de protección del personal porque el personal no cuenta con

capacitaciones adecuadas que indiquen la importancia del uso de los implementos de trabajo (orejeras, guantes, zapatos de punta de acero, entre otros).

Como tercera causa es en relación a los procesos, se demostró que el reclutamiento y selección del personal se está viendo perjudicado porque existe una falencia en la contratación de personas, la razón de que no disponen experiencia necesaria para el puesto requerido y existe absentismo en la empresa. Por otro lado, existe riesgo laboral, dado que consta de falta de mantenimiento de las máquinas, capacitación inadecuada sobre el uso adecuado de las máquinas y materiales. Igualmente, posee exceso de horas de trabajo, debido que el personal está cansado porque trabajan fuera de su jornada de trabajo, los operarios ostentan deficiente concentración en sus funciones y fabrican productos en mal estado.

Como cuarta causa es en concordancia a la infraestructura de la empresa, se evidenció problemas con la temperatura, la razón de que no disponen de aire acondicionado en la planta de trabajo. Otra dificultad que se pudo observar es en relación a la iluminación, dado que los operarios no pueden ver adecuadamente cuando sueldan los cilindros de gas. Por último, carece de oportunas condiciones laborales, a raíz que el personal administrativo no posee de material de trabajo adecuado (laptops obsoletas), los servicios higiénicos, escasea de implementos necesarios para el uso personal y carecen de dispensador de agua.

Gómez y García (2016) demostraron que la satisfacción del personal se manifiesta en base a los indicadores: “perciben beneficios”, “participación del empleado”, “prestaciones percibidas” e “inspección laboral”. Por el contrario, se observó que no existe concordancia con la edad, genero, estado civil, estrato, nivel educativo, ingresos, tipo de contrato, tiempo laboral en la empresa, infraestructura de la empresa y satisfacción interna. Dentro de este marco, Montero, Fernández, Cáceres, Almeida y Cáceres (2015) comprobaron que el nivel de complacencia del personal fue superior con un 80%, se señaló que las personas cuentan con un nivel alto de S.L. establecido por el género femenino o masculino con una antigüedad superior a 7 años y desempeñando el puesto de trabajo como supervisor. Sin embargo, se determinó que los componentes de la escala “Overall job satisfaction” tuvo una aceptación media no inferior al 70%, tales como los indicadores: “reconocimiento por desempeño”, “autodeterminación para establecer un procedimiento” y “posible existencia de línea de carrera”. Dentro de este orden de ideas, Flores, Díaz, Luz,

Rodríguez y Páramo (2015) evidenciaron que la S.L. de dos grupos estudiados, coexiste una complacencia general buena, explícitamente en la satisfacción interna se observó más elevado el puntaje en el grupo 2 “empresa de cuero” en comparación con la “empresa de calzado”. Sin embargo, se comparó que entre los submodelos y valores estandarizados de la S.L. quedó determinado con el contexto laboral del trabajo y derivan con particularidades del lugar de trabajo como: sentirse identificado con la empresa, disposición o rendimiento, característico o representativo.

Alarcón y Pachamango (2016) manifestaron como resultado que los factores que predominan en la variable de la S.L. y el desempeño laboral son: el “desarrollo personal”, debido que las personas hoy en día desean obtener mejores oportunidades a las que normalmente ejecutan en su trabajo. No obstante, se determinó que el factor que menos predomina en la complacencia del personal son las “condiciones físicas”, respecto, a la segunda variable la dimensión que más sobresale es “competencia”, es decir, que la personas siempre están comparando su nivel con el de otras personas y así poder ser mucho más competitivo en cuanto a su productividad. En este análisis fundamentado por, Mendoza (2018) señalaron que la variable engagement y satisfacción laboral guarda dependencia significativa de nivel inferior con el componente “vigor” del “engagement” y también del factor intrínseco de la segunda variable ($\rho=0.184$; $p<0,05$), por tal motivo, demuestra que mientras sea mayor valor en el factor en mención se obtendrá mayor “vigor”. Sin embargo, se señaló que entre los restantes componentes y los indicadores en general no se visualizó una dependencia significativa. Desde la perspectiva de, Casana (2015) constató que el clima organizacional y S.L. tienen similitud, dado que se obtuvo una ($\rho=0.544$; $p<0.05$), lo cual demuestra una similitud alta significativa, consecuentemente, a mejor clima laboral mejor satisfacción laboral. Por el contrario, se comprobó que respecto a la dimensión políticas administrativas de la S.L. guarda dependencia negativa con el clima organizacional.

La teoría de los dos factores es fundamentada por Herzberg, Maslow, Chesternon y Meyer, plantean dos enfoques; señalaron que una persona se siente complacido cuando percibe que las funciones que ejecuta son interesantes y motivadoras (factores motivacionales). Como segundo enfoque, hace hincapié que la insatisfacción del entorno laboral es a causa del ambiente que percibe el personal (factores higiénicos). Esta teoría permitió para que la empresa metalmeccánica pueda analizar y luego implementar factores

motivacionales para que estimulen en la productividad (Chiavenato, 2007; Daft, 2004; Arias y Heredia, 1988). Dentro de este marco, Vroom indicó que, cada persona posee tres factores que definen su motivación para ejecutar una actividad de trabajo; en primer lugar, se basa en los objetivos personales, esto se basa en el ímpetu de poder cumplir un objetivo. En segundo lugar, hace mención al vínculo que la persona percibe mediante la productividad y el resultado de sus objetivos personales, en tercer lugar, se refiere a la capacidad que tiene la persona para persuadir en su propio nivel de rendimiento en base a la motivación que perciben. Este enfoque, proporcionó conocer otra forma de motivación, la cual, establece que las personas deben trabajar sin ser motivadas por la empresa, además, indicó que cada persona posee tres factores que motivan y aumentan su estimulación (Chiavenato, 2007).

La teoría de los sistemas sustentada por Bertalanffy, Katz y Kahn, y Buckley, Senge enfatiza que, se debe investigar a las empresas desde el ámbito externo hacia el interno, es decir, enfocándose desde el aspecto mayor hacia el menor. De esta manera, la empresa conocerá el valor que repercute trabajar todos en conjunto, para que estén al tanto de lo que suceda al exterior o interior de la empresa y prevenir errores (Chiavenato, 2015; Chiavenato, 2006; Koontz y Wehrich, 2009). Sobre la base de las ideas expuestas por Dobyns y Mason, proyecta tres sistemas fundamentales para que los gerentes ejecuten adecuadamente, con referencia al sistema social, seguido del sistema gerencial y, por último, se encuentra el sistema técnico. La importancia infiere que deben establecer tres tipos de sistemas, deben tener en claro que son responsabilidad únicamente de los gestores de la organización (Stoner, Freeman y Gilbert, 1996).

Teoría de la equidad avalado por Adams, Mitchell, Cosier y Dalton y Lane señalan que, si las personas obtienen recompensas de forma equitativa, posiblemente trabajen de igual, es decir, al mismo nivel de producción. De la misma forma, infiere que cuando las personas piensan que su retribución es alta a las que normalmente obtienen, trabajaran con más fuerza. Esta perspectiva permitirá conocer si es que la empresa metalmecánica está ejecutando sus actividades de forma equitativa, de lo contrario tendrá que replantear la remuneración de sus empleados (Koontz y Wehrich, 2009; Hampton, 1989; Bateman, 2009). Retomando la expresión de Zitzner que instituyó un método de retribución basado en una evaluación, a fin de poder medir la capacidad que ejerce cada individuo para la organización. El análisis precedente, facilitó conocer e implementar, acorde a las

necesidades de la empresa, un estilo de plan de retribución basado en una evaluación de desempeño, ayudó a definir cuanto es la cantidad de remuneración que cada empleado debe recibir (Stoner, Freeman y Gilbert, 1996).

La teoría ERC es sostenido por Adelfer, Nelson, Atkinson, Horky y Metals, que infieren en tres tipos de necesidades esenciales, similarmente: En primer lugar, se encuentra las de existencia, que corresponden a los materiales y aspectos fisiológicos. En segundo lugar, están las de relación, constan de las relaciones interpersonales, se satisfacen mediante una adecuada comunicación. En tercer lugar, se tiene las de crecimiento, implican la motivación y la disposición de un ambiente productivo. Recogiendo lo más importante, facilitó para comprender los tres tipos de necesidades que requieren las personas para aumentar su satisfacción como trabajador. Bajo este enfoque, permitió entender y escuchar las carencias y necesidades del personal, para luego generar estrategias organizacionales (Bateman, 2009; Daft, 2004; Stoner, Freeman y Gilbert, 1996).

La teoría de las relaciones humanas está basada por Mayo, Taylor, Roethlisberger y Dickenson, Maslow y Weber, manifestaron que se establece mediante las actitudes que van desarrollando los individuos cuando interactúan, conjuntamente disponen de una personalidad única y distinta que influye en las relaciones que se construyen y en la complacencia que el individuo percibe. Cabe recalcar que, en lo particular, tratan de integrarse a los demás grupos para que puedan ser comprendidas y aceptadas, a fin de poder satisfacer sus intereses y ambiciones. Esto facilitó conocer la importancia que tiene las relaciones sociales en una empresa, por lo tanto, se debe establecer una apropiada comunicación con cada individuo de todas las áreas de la empresa, debido a que cada persona dispone de una personalidad distinta a los demás, con la finalidad de conocerse y generar adecuado clima laboral. No obstante, la empresa debe proporcionar adecuadas reglas, procedimientos entendibles y eficaces para que el personal pueda entender y comprender fácilmente sus funciones (Chiavenato, 2006; Bateman, 2009; Chiavenato, 2007).

En atención a la problemática expuesta, se mostró las teorías que se consideraron más relevante que otras, debido al contexto teórico que manifestaron los autores, tales como: Frederick Herzberg, Ludwig Von Bertalanffy, John Stacy Adams, Clayton Adelfer y Elton Mayo.

En primera instancia se empleó la “teoría de Herzberg”, dado que, facilitó para la gerencia general implementará estos factores duales correctamente para evitar que se sientan insatisfechos, con el objetivo de, que manifiesten una actitud y comportamiento positivo. La segunda teoría de sistemas proporcionó para que se enfoquen en todas las áreas, para que todos estén relacionados y comunicados, en consecuencia, esto abastecerá en tener un orden en la empresa. La tercera teoría de la equidad fue útil para que verifiquen, si están ejecutando sus actividades de forma equitativa, a fin de que los trabajadores sientan que son tratados imparcialmente. La cuarta teoría ERC facilitó en comprender los tres tipos de necesidades que debe poseer todo personal de la empresa metalmecánica, para luego generar estrategias que aumenten la satisfacción del trabajador. Finalmente, la última teoría de las relaciones humanas permitió conocer lo fundamental que es tener adecuadas interrelaciones sociales en un entorno laboral.

Se efectuó el trabajo, con el objetivo de comprobar si los trabajadores se encuentran realmente satisfechos en relación a las condiciones físicas que brinda la empresa, es decir si son apropiadas acorde al trabajo que ejecutan, si brindaban apropiados beneficios laborales a su personal, verificar en base a las políticas administrativas si fueron los más apropiadas al tipo de empresa constituido, entre otros aspectos.

El estudio realizado, se fundamentó en analizar y evaluar si el personal se encuentra satisfecho con su entorno de trabajo y con las funciones que ejecutaron diariamente. La utilidad del estudio reside que después de haber recolectado información de campo, se presentó una propuesta que ayude a fortificar la complacencia del personal. Consecuentemente, facilitó para que la gerencia general obtenga un análisis más amplio sobre cómo se sienten sus trabajadores. Con la investigación ejecutada, se pudo establecer los elementos que prevalecen en la variable de estudio, a fin de poder dar brindar una solución inmediata al problema en particular.

Para la investigación del problema formulado, se aplicó el enfoque mixto para obtener una información más amplia y real, se trabajó con el sintagma holístico porque proveo obtener información oportuna y viable para el estudio, se utilizó la investigación tipo proyectiva para proyectar e implantar propuestas y soluciones que ayudaran a corregir los problemas que mantiene actualmente la empresa en estudio, se implantó el nivel

comprendido para que el estudio sea entendible, se empleó el método inductivo-deductivo para poder ampliar y diseñar el análisis del problema en su totalidad, así como constatar las hipótesis planteadas del tema en específico. La población y muestra fue constituido por 63 trabajadores en su totalidad. Sin embargo, en el transcurso de recolección de datos, por motivo de carga de trabajo, se encuestó solo a 44 trabajadores. Se constituyó las unidades informantes para que proporcionen información al estudio, las cuales serán: el jefe de producción, asistente contable y asistente comercial. Se aplicó como instrumento un cuestionario realizado por Sonia Palma y para las entrevistas se empleará la guía de entrevistas.

En búsqueda de restablecer la complacencia del trabajador de la empresa en estudio, se constituyó el problema general: ¿Cómo mejorar la satisfacción laboral del área de producción en una empresa metalmecánica, Lima 2019?

En este sentido, se estableció los problemas específicos:

¿Cómo es la satisfacción laboral del área de producción en una empresa metalmecánica, Lima 2019?

¿Cuáles son los factores sobresalientes de la satisfacción laboral del área de producción en una empresa metalmecánica, Lima 2019?

En función de lo planteado, el objetivo de la investigación fue: Proponer estrategias para mejorar la S.L. del área de producción en una empresa metalmecánica, Lima 2019.

Bajo esta perspectiva, se construyeron los siguientes objetivos específicos:

Diagnosticar la satisfacción laboral del área de producción en una empresa metalmecánica, Lima 2019.

Explicar los factores sobresalientes de la satisfacción laboral del área de producción en una empresa metalmecánica, Lima 2019.

II. MÉTODO

2.1 Enfoque y diseño

El presente estudio es de tipo proyectiva, debido que su objetivo es planear o proponer propuestas que permitan solucionar ciertos problemas (Hurtado, 2010). Aportó al estudio para poder implantar una propuesta, solución que permita a corregir los problemas que sostiene la empresa metalmecánica.

El nivel aplicado a la investigación es comprensivo, investiga hechos o acontecimientos en relación con otros en particular, basándose en la totalidad, se destacan mayormente por el vínculo explicativo, conlleva en algunos casos ser coincidencia, aunque no completamente. Asimismo, existe objetivo independiente de este grado, tal como: Proponer, predecir y explicar (Hurtado, 2010). Facilitó para que la investigación sea simple de comprender y evaluar. De este modo, sirvió como guía o modelo para presentes estudios asociados con la investigación aplicada.

El método establecido para la investigación fue inductivo, el cual, se enfoca en un razonamiento sensato que implica desde lo particular hasta lo universal (total). De igual forma, esta metodología se apoya cuando se observa repetidamente un fenómeno (Del Cid, Méndez y Sandoval, 2015). Esto facilitó, luego de obtener los resultados de la investigación, poder lograr ampliar y diseñar el análisis del problema en su totalidad. Fundamentado en la observación continua de un hecho o acontecimiento. En otras palabras, el método deductivo infiere a que se debe basar desde la teoría, para que luego el examinador proceda a recolectar los datos, a fin de comprobar que el entorno actual comprende de acuerdo al enunciado teórico. Por otro lado, desde un marco conceptual o del contexto teórico, se debe formular la hipótesis, luego se analiza el entorno actual y se afirma o no la hipótesis (Del Cid, Méndez y Sandoval, 2015). Ayudó a constatar si las hipótesis planteadas de la variable satisfacción laboral, podrían ser demostradas, basándose en el análisis de datos, con la finalidad de confirmar su viabilidad.

Se considera que un sintagma es la gestión de juntar o la combinación de información que es importante para un problema en estudio. De la misma forma, el sintagma

establece un mecanismo de informe holística, que se basa desde el aspecto conceptual hasta la metodología de la investigación para obtener una información más desarrollada, oportuna y viable para el estudio, a través del marco conceptual, con la finalidad de conseguir destacados resultados (Hurtado, 2000).

El enfoque aplicado fue mixto, debido a que estuvo constituido por métodos sistemáticos, que se ejecutan de forma empírica, implica recolectar y analizar la totalidad de la evidencia tanto cuantitativo como cualitativo, además de, la integración del análisis del resultado (Hernández y Mendoza, 2018). Este enfoque proporcionó adquirir información actual, mediante la recolección y el análisis de los dos métodos aplicados, tanto cuantitativo como cualitativo, con el objetivo de comprender e interpretar el problema formulado.

Tabla 1

Categorías y subcategorías de la variable satisfacción laboral

Sub categorías	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
Condiciones físicas y/o materiales	1. Ambiente físico	1-5		
	2. Recursos materiales			
	3. Normas ISO			
Beneficios laborales y/o remunerativos	4. Remuneración	6-9	(TA) Totalmente de acuerdo	Alta
	5. Incentivo			
Políticas administrativas	6. Jornada de trabajo	10-14	(A) De acuerdo	Parcial Satisfacción Laboral
	7. Horario flexible			
	8. RIT			
Relaciones sociales	9. Clima organizacional	15-18	(I)Indeciso	Regular
	10. Cultura organizacional			
Desarrollo personal	11. Capacitación y desarrollo	19-24	(D) En desacuerdo	Parcial Insatisfacción Laboral
	12. Ascenso			
Desempeño de tareas	13. Actitud	25-30	(TD) Totalmente en Desacuerdo	Baja
	14. Comportamiento			
Relación con la autoridad	15. Flexibilidad	31-36		
	16. Relaciones interpersonales			

2.2 Población, muestra y unidades informantes

La población está constituida por un conjunto de personas, a lo cual se denomina como universo, que poseen características diferentes de su naturaleza. De acuerdo con la muestra está compuesta por una parte de la población (Hernández y Mendoza, 2018). Para el estudio de la empresa en particular, la población y muestra en primer momento fue establecida por 63 trabajadores, sin embargo, por motivo que la empresa se encontraba con carga de producción, solo se encuestó a 44 trabajadores.

En este sentido se comprende que, las unidades informantes son fundamental para obtener información viable de un estudio, asimismo, se debe familiarizar con el entorno laboral, con el objetivo de conocer y definir los sujetos que proporcionen información, los cuales servirán como guía para poder anticiparse y comprender el problema en investigación (Hernández, Fernández, y Baptista, 2015). En atención a la problemática mostrada, los sujetos que proporcionaron información fueron los trabajadores de la empresa. Asimismo, para efectuar las entrevistas, se tomó como referencia a: El jefe de producción, asistente comercial y asistente contable. Para simplificar podríamos decir que, la información recibida por las unidades informantes, fue de gran utilidad debido a que será fuente de primera mano, confiable, sobre todo será viable para que el estudio tenga mayor validez y se pueda implementar soluciones que beneficien a la organización.

2.3 Categorías y subcategorías apriorísticas

Por otro lado, para obtener un conocimiento más amplio del problema expuesto, se procedió hacer una revisión conceptual de opiniones y/o críticas por diversos autores:

La satisfacción laboral infiere a la actitud y capacidad efectiva que demuestran las personas en su entorno de trabajo, corresponde hacia uno de los tres cimientos del significado de la actitud, las características cognoscitivas y el comportamiento que el trabajador manifiesta cuando desempeña sus funciones, es un factor predominante para la productividad de la empresa (Furaker, Hakansson, y Karlsson, 2012; Landy y Conte, 2010; Wicker, 2011). En efecto, esa actitud se verá afectada por la percepción que tengan las personas en base a su trabajo, tal como: la remuneración, estabilidad, desarrollo de las

personas y el trabajo en equipo. Se contempla que, si su entorno laboral y las tareas que ejecutan en la empresa, se adaptan acorde a sus exigencias: sus valores y cualidades como persona (Palma, 1999), para medir el grado de complacencia de la persona con su puesto de trabajo, se hace mediante la variable actitudinal (Spector, 1997).

Las condiciones físicas y materiales que brindan las empresas a sus trabajadores, no se tiene que solo reflejar en dar una alta remuneración, se tiene que otorgar acorde a la complejidad del trabajo. Se debe dar mayor importancia a lugar físico donde el trabajador desempeña sus funciones. Las particularidades que se refleja en un puesto de trabajo se basa en la infraestructura, el espacio e iluminación que brinda la empresa para ejecutar una tarea, así como también, la comodidad que ofrecen a sus trabajadores. Visto de esta forma, la empresa metalmeccánica debe verificar si las condiciones físicas que ofrece a sus trabajadores son lo más adecuados para la facilitación de sus funciones, de lo contrario, deberá mejorar ese aspecto inmediatamente. Hay que destacar que la infraestructura que brinda la empresa debe estar en función con lo que tienen que desempeñar su personal. En función de los materiales directos, también cumplen un aspecto definitivo en una etapa estrechamente anticipada del propósito para que puedan trabajar productivamente (Ibáñez, 2011; Chiavenato, 2015; Chiavenato, 2007; Boreham, Fischer, y Samurçay, 2002; Palma, 1999).

Las normas ISO, están orientadas para el orden de la gestión empresarial en sus diferentes aspectos, las cuales son aplicadas a nivel internacional para los procesos de cada empresa que requiera implementar un alto estándar de calidad y tener la aceptación a nivel mundial. Asimismo, la organización ISO tiene como finalidad crear documentos que faciliten, mediante sus pautas, particularidades que se utilizan de manera apropiada para certificar diversos aspectos aplicables, tales como: procesos, servicios, entre otros (Isotools, 2015; ISO, 1947).

Los beneficios laborales, así como también los beneficios remunerativos, proporcionan un grado de complacencia en las personas porque constan de proporcionar un horario que se adapte a las necesidades de la persona, implementar una línea de carrera, ofrecer una membresía para que puedan acceder a gimnasios, conceder comidas gratis para los empleados, desarrollar programas de capacitación o de formación laboral, así como, especificar un código de indumentaria informal para ciertos días. Por otro lado, los

encargados de ejecutar las compensaciones y beneficios laborales deben establecer acorde al desempeño de los trabajadores, basándose en los objetivos de la organización, programas de estimulación, premios y demás, esto permitirá a que las organizaciones conozcan quienes son los encargados de elaborar las compensaciones y beneficios laborales, guiándose de los lineamientos en particular. Adicionalmente, cuando la empresa proporciona un volumen adecuado en las compensaciones laborales y beneficios para el trabajador, la sociedad constituida ya sea una pequeña empresa, podría localizarse como los mejores empleadores, contribuyendo a captar sobresalientes trabajadores, a fin de que esto no generará una mayor inversión a la sociedad constituida. Por último, la importancia radica en brindarles adecuados beneficios que superen las expectativas de las personas, ofrecer recompensas diferentes a las que brindan mayormente las organizaciones (Taylor, 2019; Human Resources Edu, 2016; Edmunds, 2012; Palma 1999). El estudio del concepto sirvió para poder conocer cómo aprecian la remuneración el personal, la empresa y la sociedad a la que se encuentra constituido la organización en estudio y en base a ello mejorar algunas falencias (Koiwe, 2016).

Las políticas administrativas favorecen a los trabajadores para que puedan conocer y entender los lineamientos de la empresa, a través de sus reglas, el área de RR.HH. de la organización debe hacer efectuar sus políticas y abastecer al personal el MOF; las cuales, son administradas a regular las relaciones laborales e incorporada precisamente para el personal. Facilitó para que la organización implemente adecuadamente sus políticas, por lo tanto, tienen que estar bien fundamentadas y tener motivación, a fin de que si implementan oportunamente podrán ser más productivas. De igual manera, deben ser desarrolladas desde que inicia sus actividades, para que puedan manejar adecuadamente a la organización y deben ser ejecutadas a largo plazo (Newton, 2001; Parker, 2012; Palma, 1999; Londoño y Arcila, 2013; Hellriegel y Slocum, 2009).

El RIT es de utilidad importante en las empresas, debido que regulan las relaciones internas de un entorno laboral, dado que permite al gestor de la empresa y los subordinados tener un marco estandarizado y formado de reglas basadas en las conductas y sanciones de reglas no cumplidas, por lo tanto, constituye un gran aporte de simplicidad en la dirección de una empresa. Asimismo, es una norma establecida por las organizaciones, la cual se

determina las condiciones que son acogidos los subordinados, es decir normas basadas de las condiciones y normas de trabajo (Portal, 2018; Gacetalaboral, 2016).

Las relaciones sociales que se muestran en un entorno laboral, son esenciales para poder procesar información, este aspecto, aportará para que la empresa mantenga adecuadas interacciones sociales, debido a que es una parte de comunicación; está determinada por la empresa para poder realizar algunas funciones que se requiera, por otro lado, las redes sociales carecen de tener estas características en particular. Desde otra perspectiva, cuando una persona tiene interacción con otra, pero no de manera consecuente, no se puede determinar como una relación social, sin embargo, se tiene una relación netamente al trabajo e íntegro entre ellos. Por tal motivo, se necesita que todos sean íntegros con lo que dicen y hacen, debido a que ellos forman parte de la organización y tienen que socializar de manera laboral y no personal. En otro orden de ideas, se infiere que, el nivel de complacencia es acorde a la interrelación con las personas que conforman el entorno laboral y coinciden en el movimiento de trabajo (Atwood y Gallo, 2011; Woodside, 2010; Kilduff y Tsai, 2003; Palma, 1999).

Por otro lado, las interrelaciones de comunicación pueden influir en el individuo de manera objetiva o negativa, que repercute en el transcurso del tiempo, en la salud física o mental, bajo esta perspectiva, se hace énfasis en la importancia de mantener una adecuada interacción con los miembros del entorno laboral (Ryff y Singer, 2001).

El desarrollo personal es un aspecto positivo, que atribuye a ser examinado de manera favorable o perjudicial, de modo similar ocurre con la evolución de la persona, lo cual podría ser eventual, pero siempre afirmativo. Se puede señalar que, el desarrollo de una persona se hace en el contexto de sus vidas, se adquiere en un ambiente en particular y en base a las normas fundadas, cabe destacar, que, si los individuos utilizan sus propias herramientas para la construcción de sus vidas, pueden progresar más allá de su imaginación, de manera inconveniente, por consiguiente, la empresa debe de dar una adecuada autorrealización, guiándose de sus normas y objetivos de la empresa, debido a que si no se aplica correctamente puede ser perjudicial para la organización. Adicionalmente, el tema en particular, está vinculado directamente con la motivación, el comportamiento y calidad de las personas, tal como; la capacidad y destreza que se asocia con el trabajo, en otros términos,

es una evolución permanente que el ser humano anhela perfeccionar con la capacidad cognitiva, mejorar sus destrezas y progresar en otras actuales. Por último, esto es un desarrollo que se debe ejecutar siempre, ya sea en la vida cotidiana o laboral, por lo tanto, se debe realizar antes, durante el tiempo de crecimiento y en todos los procesos de la vida (Hughes y Youngson, 2009; Davis, 2004; Webb y Grimwood, 2003; Palma, 1999; Hazel, 1996).

El desempeño de tareas hace referencia que es concerniente a los comportamientos vinculados al puesto de trabajo de los empleados. Esto quiere decir que, es la importancia o valoración que expresa el ser humano mediante su comportamiento cuando ejecuta una actividad laboral en un tiempo establecido, en otras palabras, si se ejecuta eficazmente su trabajo. La importancia reside en que si el personal aplica correctamente sus habilidades en las funciones que ejecuta, aportará a la empresa en estudio, de manera inmediata, como proceso tecnológico, suministrando materiales y/o servicios (Ramos, 2015; Motowidlo y Harrison, 2012; Organ, Podsakoff y Mackenzie, 2006; Palma, 1999; Borman y Motowidlo, 1997).

La relación con la autoridad está expresada por procedimientos, dinamisos sociales que se encuentran reglamentadas por las organizaciones. Además, las estructuras organizacionales que tienen las empresas origina estabilidad, contribuyen a una adecuada interacción. En otras palabras, es la valoración significativa que se da entre los subordinados y el empleador en sus actividades diarias. Esto permitirá para que la empresa pueda establecer oportunamente su estructura organizacional, con la finalidad que los subordinados puedan tener una comunicación adecuada con sus jefes, con el objetivo de prever errores y ser más productivos (Johnson y Watson, 2015; Palma, 1999).

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Visto desde la perspectiva, una entrevista, es como una integración de personas (reunión), que se realiza con el objetivo de dialogar e interactuar una comunicación eficaz, por medio de una persona, la cual se manifiesta como el entrevistador, que se encarga de establecer las preguntas, seguido del otro individuo, el cual se dedica exclusivamente a responder, denominado como la persona entrevistada, por último, están las otras personas, lo cual se

señala como entrevistados (Hernández y Mendoza, 2018). Esta técnica sirvió para poder recolectar información importante, debido a que se obtuvo exclusivamente del jefe de producción y dos asistentes de la empresa metalmecánica, con la finalidad de poder brindar un medio de solución rápido y eficaz al tema en específico, mediante la aplicación de estrategias y herramientas.

La encuesta es un estudio estandarizado, que se fundamenta en la recolección de información de una cantidad de sujetos previamente establecidos, lo cual, se puede manifestar de dos formas: escrita u oral (Hernández, Fernández, y Baptista, 2015). Asimismo, fue útil debido que mediante la aplicación de la encuesta se pudo recolectar y obtener información real y viable para la investigación.

Mediante la aplicación de la entrevista cualitativa, se debe elaborar preguntas que vayan acorde con los aspectos teóricos y prácticos, para que tenga mayor validez el estudio (Hernández, Fernández, y Baptista, 2015). De esta manera, la guía de entrevista, proporcionó para poder ejecutar una adecuada entrevista a los jefes de cada área de la empresa metalmecánica, a fin de poder desarrollar preguntas que ayuden y beneficien en la solución del problema en investigación.

Se entiende que, un cuestionario es un instrumento de estudio, establecido por una totalidad de preguntas que van acorde a una variable o más (Hernández y Mendoza, 2018). El instrumento que se utilizó fue la escala de SL desarrollado inicialmente por Sonia Palma, a fin de poder medir la variable en estudio, estuvo estructurado por 7 factores y establecido por 36 ítems. La duración de la aplicación de la encuesta consta de 20 minutos.

El término validez hace referencia al grado de la aplicación de un instrumento que pretende medir con exactitud la variable en estudio, lo cual se ve reflejado en el concepto neutro (abstracto) mediante sus indicadores efectivos (Hernández y Mendoza, 2018). Esto permitió garantizar la aprobación del instrumento, el cual fue analizado por medio del juicio de especialistas en el tema.

La confiabilidad en un estudio es el grado de consistencia de un instrumento, es decir, indica que los resultados obtenidos son coherentes (Hernández y Mendoza, 2018).

Esto facilitó en la comprobación y verificación de la fiabilidad del instrumento, para lo cual, se empleó el alfa de cronbach, dado como resultado “excelente”.

Tabla 2

Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	Nro.de items
0,924	36

2.5 Proceso de recolección de datos

De acuerdo a los requerimientos, para la investigación se planteó los siguientes procedimientos:

Inicialmente, se solicitó autorización a la empresa metalmecánica para efectuar la encuesta.

Seguidamente, se estableció los instrumentos cualitativos y cuantitativos en la empresa en estudio.

En tercer lugar, se validó la encuesta y se tabuló la recolección de los datos estadísticos en el software Excel y programa SPSS.

En cuarto lugar, se procesó los análisis estadísticos.

Finalmente, se elaboró la información estadística.

2.6 Método de análisis de datos

Para analizar la información recolectada de la empresa, se ejecutaron los siguientes métodos:

Para el enfoque cuantitativo se aplicó el diagrama de Pareto, el cual es un estándar de barras gráficas, que especifica los aspectos de mayor a menor continuidad (Gheysi, 2017). La aplicación de este diagrama facilitó al análisis de la variable en estudio, lo cual nos indicó por orden de primacía e importancia se tenía que dar solución al problema.

En el enfoque cualitativo se utilizó el Atlas.ti8, programa que consiste en la segmentación y codificación de datos, para luego construir teorías relacionadas al concepto, categorías y temas en particular (Hernández y Mendoza, 2018). Este software permitió la transcripción de las entrevistas, la codificación de la categoría general, subcategorías, así como de los indicadores, luego se relacionó con las entrevistas y realizar las redes (gráficos).

Mediante la triangulación de información se emplea diversas fuentes y métodos para recolectar datos actuales (Hernández y Mendoza, 2018). Facilitó para poder analizar la información de las encuestas y entrevistas, para lo cual se tuvo que unir ambas informaciones y luego establecer las redes para el análisis siguiente, a fin de poder hallar los principales problemas.

III. RESULTADOS

3.1 Descripción de resultados cuantitativos

Tabla 3

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría condiciones físicas y/o materiales del área de producción en una empresa metalmeccánica, Lima 2019

Ítems	Total desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente acuerdo	
	f	%	f	%	F	%	f	%	F	%
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	3	6.82%	11	25.00%	10	22.73%	8	18.18%	12	27.27%
2. El ambiente donde trabajo es confortable.	3	6.82%	9	20.45%	10	22.73%	15	34.09%	7	15.91%
3. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	4	9.09%	8	18.18%	10	22.73%	19	43.18%	3	6.82%
4. En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.	4	9.09%	7	15.91%	12	27.27%	16	36.36%	5	11.36%
5. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	6	13.64%	8	18.18%	13	29.55%	10	22.73%	7	15.91%

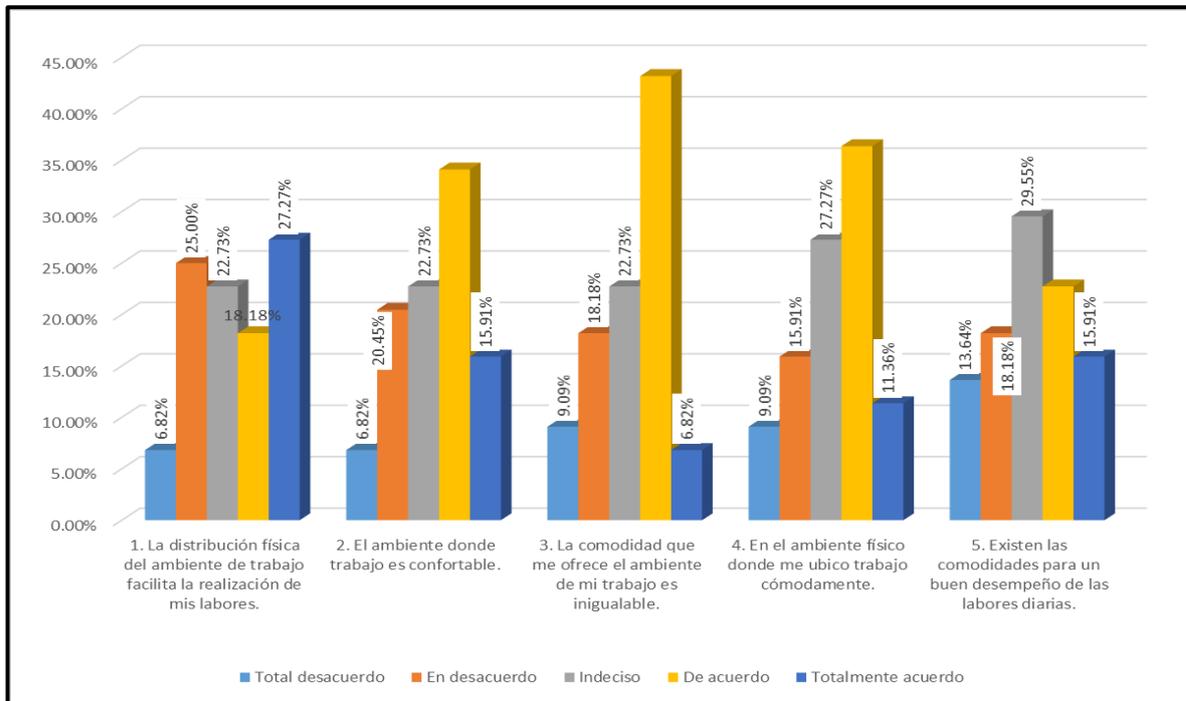


Figura 1. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría condiciones físicas y/o materiales del área de producción en una empresa metalmeccánica, Lima 2019

En virtud de los resultados en la tabla 3 y figura 1, se evidenció que en la pregunta N°3, hace referencia que es confortable el ambiente de trabajo, el cual prevalece la valoración *de acuerdo* con un 43.18% de los trabajadores. Por lo que se refiere a la pregunta N°4, hace mención que el ambiente físico donde trabajan es agradable, por lo cual predomina la valoración *de acuerdo* con un 36.36% de los encuestados. En consonancia a la pregunta N°2, hace alusión si es que el ambiente de trabajo es placentero, por lo que prevalece la valoración *de acuerdo* con un 34.09% de los trabajadores de la empresa metalmeccánica.

Tabla 4

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría beneficios laborales y/o remunerativos del área de producción en una empresa metalmeccánica, Lima 2019

Ítems	Total desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente acuerdo	
	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%
6. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	0	0.00%	0	0.00%	6	13.64%	24	54.55%	14	31.82%
7. Me siento mal con lo que gano.	0	0.00%	0	0.00%	11	25.00%	27	61.36%	6	13.64%
8. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	4	9.09%	18	40.91%	6	13.64%	11	25.00%	5	11.36%
9. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	6	13.64%	12	27.27%	10	22.73%	8	18.18%	8	18.18%

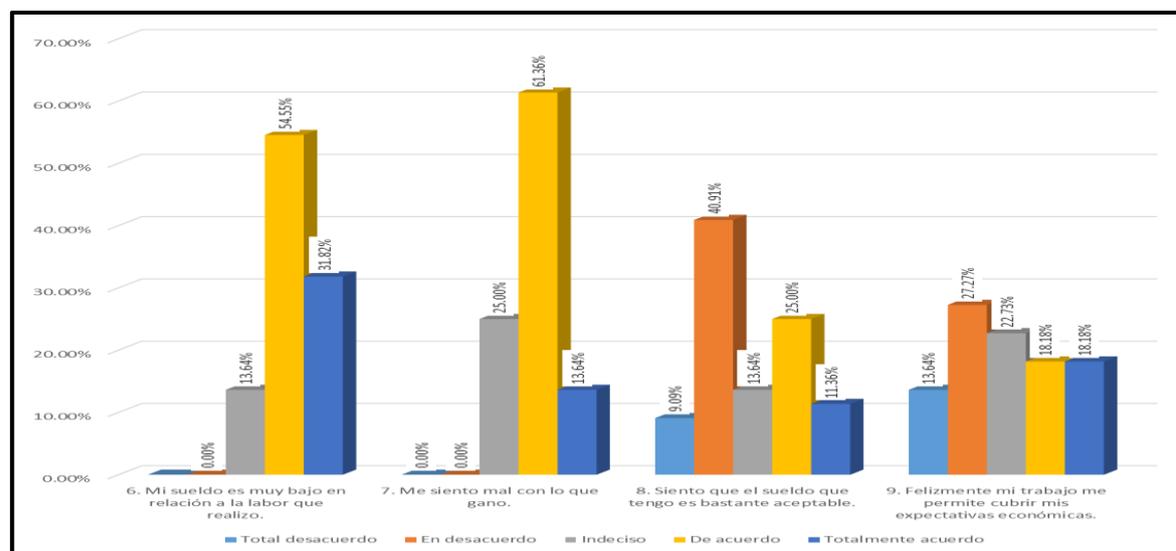


Figura 2. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría beneficios laborales y/o remunerativos del área de producción en una empresa metalmeccánica, Lima 2019

En virtud de los resultados en la tabla 4 y figura 2, se observó con mayor proporción en la pregunta N°7, hace referencia que no se siente bien con la remuneración que percibe, el cual prevalece la valoración *de acuerdo* con un 61.36% de los trabajadores. Por lo que se refiere a la pregunta N°6, hace mención que el sueldo que percibe es relativamente inferior con las funciones que ejecuta, por lo cual predomina la valoración *de acuerdo* con un 54.55% de los encuestados. En consonancia a la pregunta N°8, hace alusión que el sueldo que percibe es razonable, por lo que prevalece la valoración *en desacuerdo* con un 40.91%

Tabla 5

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría políticas administrativas del área de producción en una empresa metalmecánica, Lima 2019

Ítems	Total desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente acuerdo	
	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%
10. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	0	0.00%	1	2.27%	6	13.64%	23	52.27%	14	31.82%
11. La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.	0	0.00%	0	0.00%	9	20.45%	24	54.55%	11	25.00%
12. Me disgusta mi horario.	0	0.00%	0	0.00%	10	22.73%	17	38.64%	17	38.64%
13. El horario de trabajo me resulta incómodo.	0	0.00%	0	0.00%	6	13.64%	25	56.82%	13	29.55%
14. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	3	6.82%	3	6.82%	13	29.55%	13	29.55%	12	27.27%

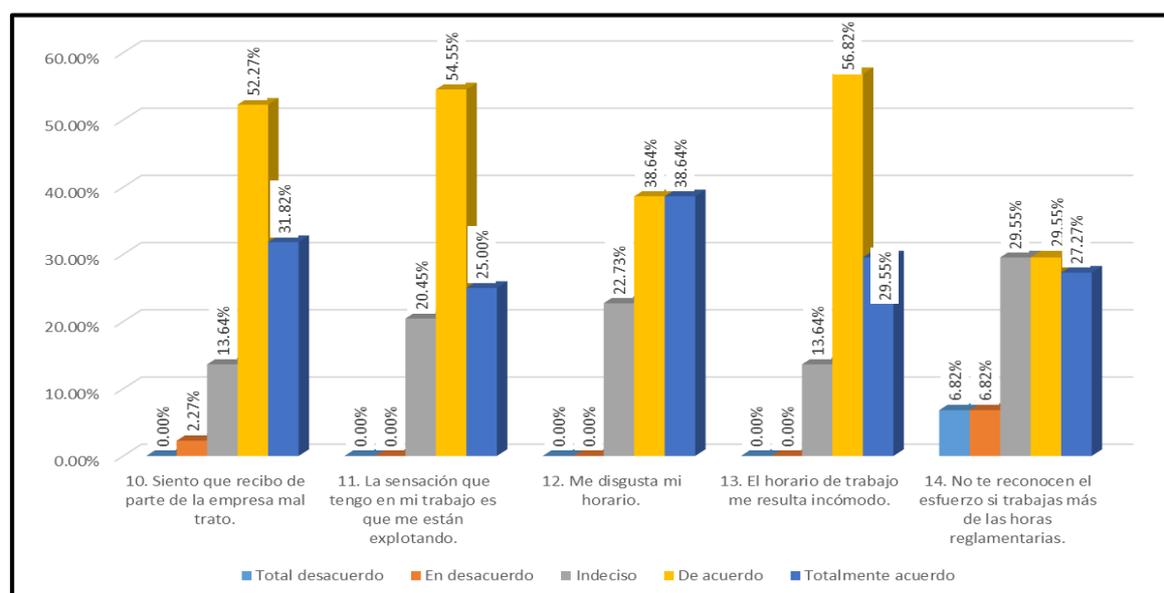


Figura 3. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría políticas administrativas del área de producción en una empresa metalmecánica, Lima 2019

En vista de los resultados en la tabla 5 y figura 3, se visualizó con mayor proporción en la pregunta N°13, hace referencia que les incomoda su horario de trabajo, el cual prevalece la valoración *de acuerdo* con un 56.82% de los trabajadores. Por lo que se refiere a la pregunta N°11, hace mención que los trabajadores sienten que son explotados, por lo cual predomina la valoración *de acuerdo* con un 54.55% de los encuestados. En consonancia a la pregunta N°10, hace alusión que perciben un inadecuado clima laboral, por lo que prevalece la valoración *de acuerdo* con un 52.27% de los trabajadores de la empresa metalmecánica.

Tabla 6

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría relaciones sociales del área de producción en una empresa metalmecánica, Lima 2019

Ítems	Total desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente acuerdo	
	F	%	f	%	F	%	f	%	f	%
15. El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.	0	0.00%	20	45.45%	8	18.18%	7	15.91%	9	20.45%
16. Me agrada trabajar con mis compañeros.	11	25.00%	5	11.36%	13	29.55%	7	15.91%	8	18.18%
17. Prefiero tomar distancias con las personas con las que trabajo.	0	0.00%	0	0.00%	14	31.82%	21	47.73%	9	20.45%
18. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	17	38.64%	23	52.27%	4	9.09%	0	0.00%	0	0.00%

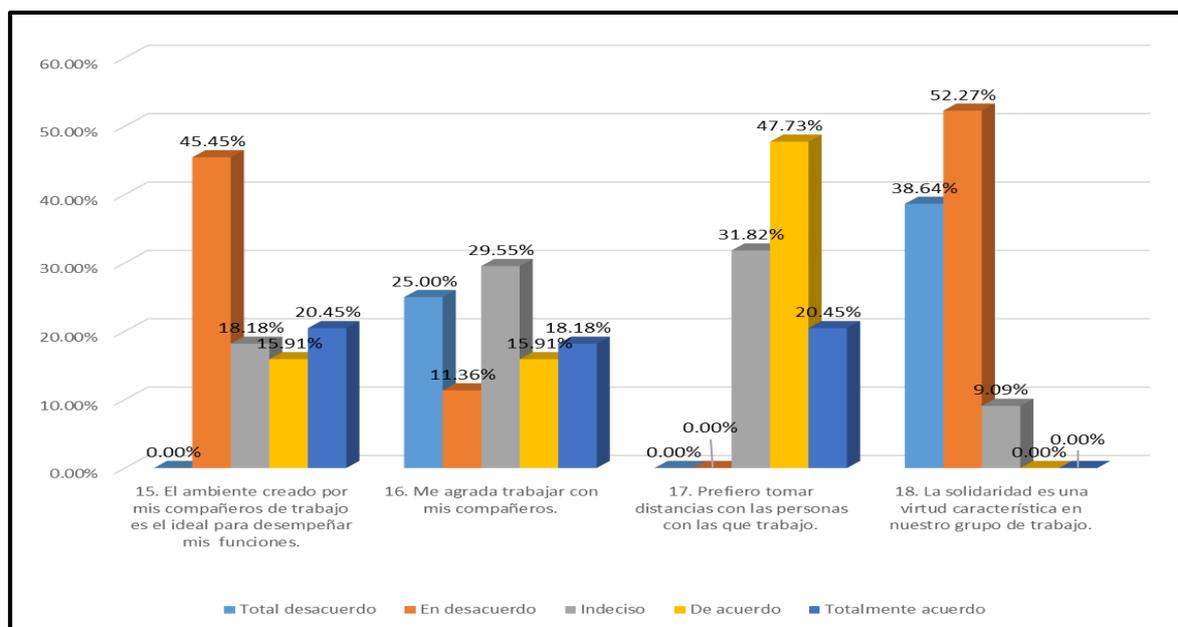


Figura 4. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría relaciones sociales del área de producción en una empresa metalmecánica, Lima 2019

Del análisis de la tabla 6 y figura 4, se efectuó con mayor proporción en la pregunta N°18, hace referencia que la solidaridad es una cualidad del grupo de trabajo, el cual prevalece la valoración *en desacuerdo* con un 52.27% de los trabajadores. Por lo que se refiere a la pregunta N°17, hace mención que los trabajadores prefieren tomar distancias con sus compañeros, por lo cual predomina la valoración *de acuerdo* con un 47.73% de los encuestados. En consonancia a la pregunta N°15, hace alusión que el ambiente laboral creado por los trabajadores es perfecto para trabajar, por lo que prevalece la valoración *en desacuerdo* con un 45.45% de los trabajadores de la empresa metalmecánica.

Tabla 7

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría desarrollo personal del área de producción en una empresa metalmecánica, Lima 2019

Ítems	Total desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
19. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	4	9.09%	14	31.82%	6	13.64%	11	25.00%	9	20.45%
20. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	6	13.64%	9	20.45%	10	22.73%	9	20.45%	10	22.73%
21. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	3	6.82%	16	36.36%	12	27.27%	9	20.45%	4	9.09%
22. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	3	6.82%	11	25.00%	9	20.45%	10	22.73%	11	25.00%
23. Mi trabajo me hace sentir realizado (a).	17	38.64%	16	36.36%	10	22.73%	1	2.27%	0	0.00%
24. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).	18	40.91%	15	34.09%	11	25.00%	0	0.00%	0	0.00%

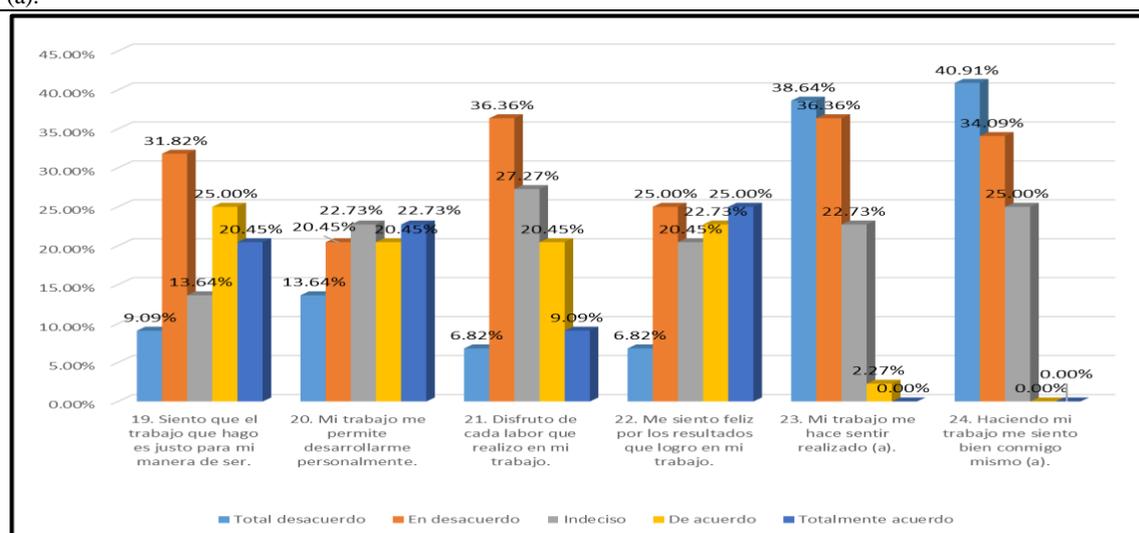


Figura 5. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría desarrollo personal del área de producción en una empresa metalmecánica, Lima 2019

Del análisis de la tabla 7 y figura 5, se observó en la pregunta N°24, hace referencia que los trabajadores se sienten bien consigo mismo cuando realizan sus funciones, el cual prevalece la valoración *total desacuerdo* con un 40.91% de los trabajadores. Por lo que se refiere a la pregunta N°23, hace mención que el trabajo que producen le hacen sentir realizado, por lo cual predomina la valoración *total desacuerdo* con un 38.64% de los encuestados. En consonancia a la pregunta N°21, hace alusión que disfrutan de sus labores que efectúan en su trabajo, por lo que prevalece la valoración *en desacuerdo* con un 36.36%

Tabla 8

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría desempeño de tareas del área de producción en una empresa metalmecánica, Lima 2019

Ítems	Total desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
25. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.	1	2.27%	14	31.82%	6	13.64%	11	25.00%	12	27.27%
26. Me siento realmente útil con la labor que hago.	1	2.27%	11	25.00%	9	20.45%	9	20.45%	14	31.82%
27. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	0	0.00%	0	0.00%	12	27.27%	13	29.55%	19	43.18%
28. Mi trabajo me aburre.	0	0.00%	0	0.00%	8	18.18%	25	56.82%	11	25.00%
29. Me gusta el trabajo que realizo.	3	6.82%	5	11.36%	15	34.09%	12	27.27%	9	20.45%
30. Me siento complacido con la actividad que realizo.	2	4.55%	5	11.36%	8	18.18%	7	15.91%	22	50.00%

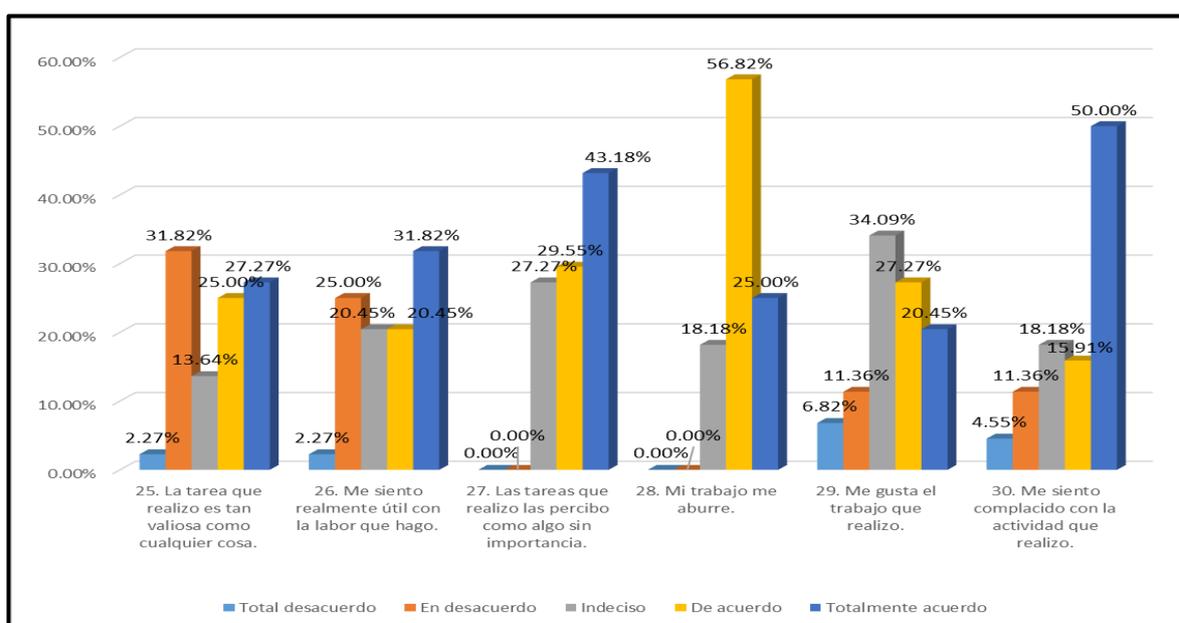


Figura 6. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría desempeño de tareas del área de producción en una empresa metalmecánica, Lima 2019

En virtud del análisis de la tabla 8 y figura 6, se visualizó con mayor proporción en la pregunta N°28, hace referencia que les disgusta su trabajo, el cual prevalece la valoración *de acuerdo* con un 56.82% de los trabajadores.

Por lo que se refiere a la pregunta N°30, hace mención que se sienten satisfechos con las funciones que realizan, por lo cual predomina la valoración *totalmente acuerdo* con un 50.00% de los encuestados.

En consonancia a la pregunta N°27, hace alusión que las funciones que ejecutan las percibe sin importancia, por lo que prevalece la valoración *totalmente acuerdo* con un 43.18% de los trabajadores de la empresa metalmecánica.

Tabla 9

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub relación con la autoridad del área de producción en una empresa metalmecánica, Lima 2019

Ítems	Total desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
31. Mi(s) jefe(s) son comprensivo(s).	5	11.36%	13	29.55%	12	27.27%	10	22.73%	4	9.09%
32. Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	15	34.09%	17	38.64%	11	25.00%	0	0.00%	1	2.27%
33. Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad del trabajo	3	6.82%	13	29.55%	7	15.91%	16	36.36%	5	11.36%
34. La relación que tengo con mis superiores es cordial.	7	15.91%	6	13.64%	12	27.27%	11	25.00%	8	18.18%
35. No me siento a gusto con mi jefe.	7	15.91%	9	20.45%	8	18.18%	11	25.00%	9	20.45%
36. Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	6	13.64%	15	34.09%	7	15.91%	12	27.27%	4	9.09%

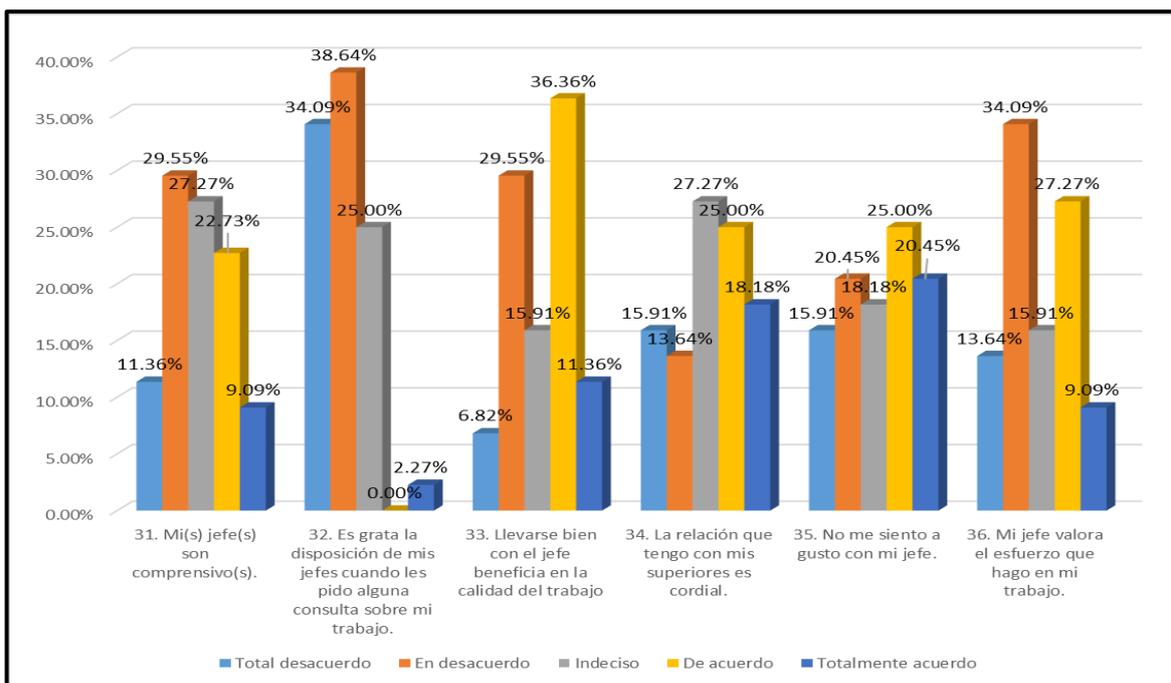


Figura 7. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría relación con la autoridad del área de producción en una empresa metalmeccánica, Lima 2019

Del análisis de la tabla 9 y figura 7, se estableció en la pregunta N°32, hace referencia que la disposición de los jefes es placentera cuando se les consulta alguna duda sobre el trabajo, el cual prevalece la valoración en *desacuerdo* con un 38.64% de los trabajadores.

Por lo que se refiere a la pregunta N°33, hacen mención que llevarse apropiadamente con el jefe contribuye en la particularidad del trabajo, por lo cual predomina la valoración *de acuerdo* con un 36.36% de los encuestados.

En consonancia a la pregunta N°36, hace alusión que su jefe reconoce el esfuerzo que desarrollan por su trabajo, por lo que prevalece la valoración *en desacuerdo* con un 34.09% de los trabajadores de la empresa metalmeccánica.

Tabla 10

Pareto de la categoría S.L. del área de producción en una empresa metalmecánica, Lima 2019

Ítem	Problema	%	Sumatoria	20%
18. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	44	5.37%	5.37%	20%
24. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).	44	5.37%	10.73%	20%
23. Mi trabajo me hace sentir realizado (a).	43	5.24%	15.98%	20%
32. Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	43	5.24%	21.22%	20%
21. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	31	3.78%	25.00%	20%
31. Mi(s) jefe(s) son comprensivo(s).	30	3.66%	28.66%	20%
16. Me agrada trabajar con mis compañeros.	29	3.54%	32.20%	20%
8. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	28	3.41%	35.61%	20%
9. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	28	3.41%	39.02%	20%
15. El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.	28	3.41%	42.44%	20%
36. Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	28	3.41%	45.85%	20%
5. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	27	3.29%	49.15%	20%
20. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	25	3.05%	52.20%	20%
34. La relación que tengo con mis superiores es cordial.	25	3.05%	55.24%	20%
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	24	2.93%	58.17%	20%
19. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	24	2.93%	61.10%	20%
35. No me siento a gusto con mi jefe.	24	2.93%	64.02%	20%
4. En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.	23	2.80%	66.83%	20%
22. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	23	2.80%	69.63%	20%
29. Me gusta el trabajo que realizo.	23	2.80%	72.44%	20%
33. Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad del trabajo	23	2.80%	75.24%	20%
2. El ambiente donde trabajo es confortable.	22	2.68%	77.93%	20%
3. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	22	2.68%	80.61%	20%
25. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.	21	2.56%	83.17%	20%
26. Me siento realmente útil con la labor que hago.	21	2.56%	85.73%	20%
14. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	19	2.32%	88.05%	20%
30. Me siento complacido con la actividad que realizo.	15	1.83%	89.88%	20%
17. Prefiero tomar distancias con las personas con las que trabajo.	14	1.71%	91.59%	20%
27. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	12	1.46%	93.05%	20%
7. Me siento mal con lo que gano.	11	1.34%	94.39%	20%
12. Me disgusta mi horario.	10	1.22%	95.61%	20%
11. La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.	9	1.10%	96.71%	20%
28. Mi trabajo me aburre.	8	0.98%	97.68%	20%
10. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	7	0.85%	98.54%	20%
6. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	6	0.73%	99.27%	20%
13. El horario de trabajo me resulta incómodo.	6	0.73%	100.00%	20%

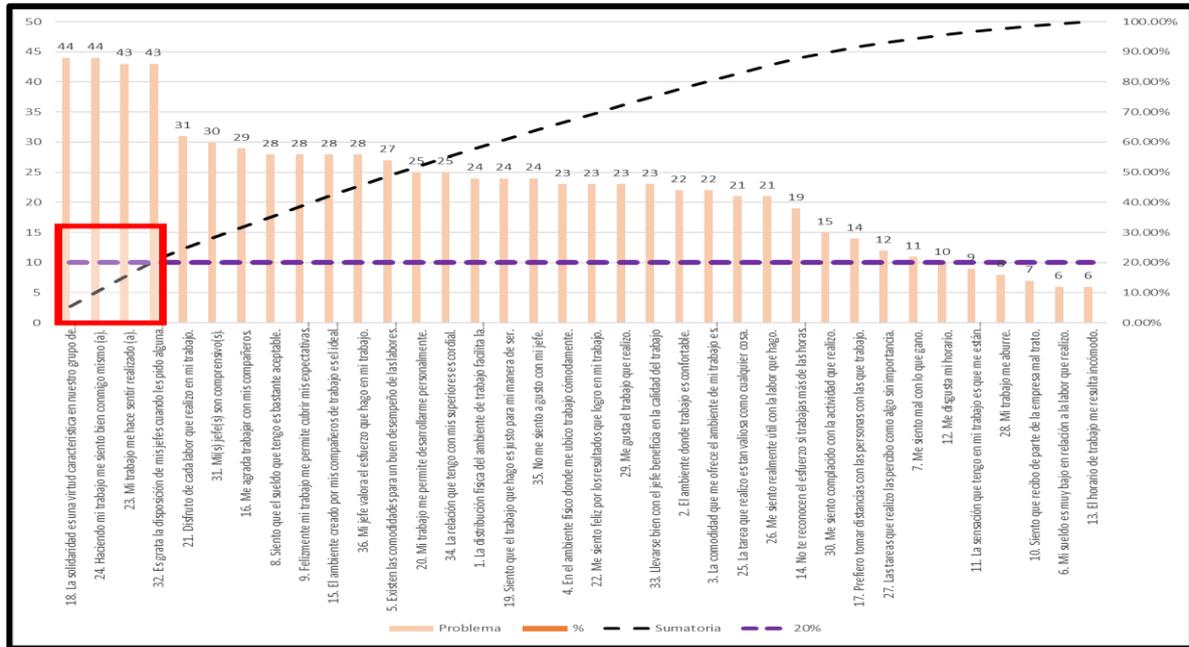


Figura 8. Pareto de la categoría satisfacción laboral del área de producción en una empresa metalmeccánica, Lima 2019

El análisis precedente del diagrama de Pareto de la tabla 10 y figura 8, permitió establecer a través de los fundamentos empíricos que el 80% de los problemas de este fenómeno planteado, es originado por el 20% de las causas, en consecuencia, se obtuvo 4 preguntas críticas. Como primera causa se estableció la pregunta crítica N° 18, que concierne a la subcategoría relaciones sociales, infiere que, *la solidaridad es una cualidad del grupo de trabajo*, por esta razón, manifiesta que la empresa tiene un inadecuado ambiente de trabajo, por lo que, cada empleado no colabora mutuamente con sus compañeros, especialmente cuando se encuentran en situaciones complicadas que se requiere de apoyo. Como segunda causa se determinó la pregunta crítica N° 24, que corresponde a la subcategoría desarrollo personal, deduce que, *si los trabajadores se sienten bien consigo mismos cuando realizan sus funciones*, en consecuencia, muestra que los subordinados no se sienten motivados con las tareas que efectúan en la empresa, en otras palabras, desean recibir capacitaciones permanentes que le permitan desarrollarse por sí mismo. Del mismo modo, se incluye a esta subcategoría como tercera causa la pregunta crítica N° 23, indica que, *el trabajo que producen les hace sentir realizado*, en atención a lo cual, señala que las personas se encuentran insatisfechas, debido a que las funciones que realiza el trabajador no cumplen sus expectativas por completo, es decir, desean aprender nuevos retos y tener la oportunidad de ascender en sus puestos de trabajo. Finalmente, como cuarta causa se manifestó la

pregunta crítica N° 32, que compete a la subcategoría relación con la autoridad, infiere que *la disposición de los jefes es placentera cuando se les consulta alguna duda sobre el trabajo*, refleja que los altos mandos de la empresa no siempre atienden oportunamente las consultas de sus subordinados, lo cual hace que genere un gran problema porque no son escuchados apropiadamente.

3.2 Descripción de resultados cualitativos

En virtud de los resultados de la categoría general satisfacción laboral, los entrevistados manifestaron que se encuentra en un nivel medio, las condiciones físicas que brinda la empresa es un poco riesgoso por la falta de una inadecuada infraestructura. Cabe resaltar que, la empresa debe de tener un apropiado entorno de trabajo porque cuentan con las normas ISO. Bajo otro aspecto, señalaron que el tiempo de horario de almuerzo para los operarios es corto, existe una comunicación social solo cuando están en su horario de almuerzo, perciben un ambiente de trabajo inadecuado. Consta de ausencia de cooperación entre todos los compañeros, falta de capacitaciones para todas las áreas de la empresa, debido que solo capacitan al área de soldadura. Desde otra perspectiva, el rendimiento de los operarios es bueno, pero no excelente, además, cuando los trabajadores desean hacer una consulta o sugerión, se debe esperar un cierto tiempo, por ende, el tiempo es limitado.

En función a lo planteado en la subcategoría condiciones físicas y/o materiales, respecto al indicador, ambiente físico, infieren que, la distribución del ambiente de trabajo está bien ejecutada. Manifestaron que, las instalaciones no están bien terminadas porque el piso no es seguro. De igual forma, se presentó que, existen trabajadores que han tenido accidentes en el área de soldadura, corte, y que además tienen problemas de audición por el ruido fuerte de las máquinas de producción. En relación al indicador recursos materiales, declararon que siempre se les brinda el material adecuado para que puedan desempeñar sus funciones pertinentemente. Sin embargo, otros entrevistados indican que, las maquinarias no están en buen estado, debido a que continuamente se malogran. Entorno al indicador normas ISO, se ostentó que cuentan con tres certificaciones internacionales, por tal motivo, indican que algunos subordinados se encuentran satisfechos, debido a que esta norma les da seguridad porque la empresa tiene y cumple con ciertos lineamientos. Asimismo, revelaron que, al contar con estas certificaciones, tienen que capacitar constantemente a los

trabajadores, para que puedan mantenerlas, debido a que eventualmente están en constante evaluación. De la misma forma, los productos deben ser fabricados en base a las normas y especificaciones de las normas ISO.

En relación a la subcategoría beneficios laborales y/o remunerativos, en relación al indicador, remuneración, mencionaron que van acorde el sueldo que perciben es bastante aceptable. Desde otra perspectiva, ostentaron que deberían ganar más debido que vienen laborando en la empresa más de 5 a 10 años aproximadamente. Además, señalaron que la empresa anualmente les provee canastas navideñas, se realiza un sorteo de electrodomésticos a todos los colaboradores. Asimismo, hacen referencia que, cumplen con todos los beneficios laborales de acuerdo a ley, como, por ejemplo, estar en planilla, vacaciones, gratificaciones, CTS, etc. Entorno al indicador incentivo, infieren que se les proporciona solo vales de alimentos a todos los trabajadores en general, lo cual se define y se ejecuta en base a las funciones o rendimiento que aportan cada colaborador. Por otro lado, se sugiere que deberían ser reconocidos por sus logros realizados.

En cuanto a la subcategoría políticas administrativas, referente al indicador jornada de trabajo, definen que su horario de los operarios es desde las 8:00 – 6:15 p.m. de lunes a viernes. Sin embargo, en las últimas semanas se están quedando haciendo horas extras 1 o 2 horas como máximo, de igual manera, los días sábados también asisten a la empresa, debido a la carga de producción, de lo contrario, si no asisten, no se les otorga sus vales de alimentos. Desde otra perspectiva, infieren que, la empresa no les reconoce si trabajan más de su horario de trabajo. Con relación al indicador horario flexible, los entrevistados manifestaron que se les adiciona un tiempo libre de 5 minutos, a lo cual, indican que es un horario reducido. Desde otro punto de vista, exteriorizan que el horario de trabajo está bien determinado, por lo que cuenta con horario de ingreso y salida. Acerca del indicador RIT, mencionaron que, los operarios no pueden llevar celular por su seguridad de cada trabajador, debido a que podrían desconcentrarse en sus funciones, dado que son peligrosos. Cabe señalar que, si bien es cierto es recomendable no portar celular cuando uno trabaja, sin embargo, cuando ocurre alguna emergencia de algún familiar no tienen como comunicarse rápidamente. Asimismo, este se les entregan al momento que ingresan a la empresa, desde su primer día laboral. Cabe resaltar que, el personal conoce estas políticas establecidas por la empresa, lo cual, la respetan y cumplen. Desde otro ángulo, mencionaron que, los operarios sustituyen de forma

temporal o terminante a sus compañeros cuando la empresa lo requiera, generando incomodidad porque hacen que cambie su método de trabajo, además, perciben que están siendo explotados. Adicionalmente, indicaron que, el tiempo establecido del horario de almuerzo para los subordinados es de un plazo de 45 minutos, lo cual, manifiestan que es insuficiente.

En relación con la subcategoría relaciones sociales, respecto al indicador clima organizacional, infirieron que se mantiene un vínculo cordial entre todos los trabajadores, se tratan con respeto y son educados. Sin embargo, solo existe una interacción amical cuando están en su horario de almuerzo. Además, señalaron que los trabajadores no siempre tienen un acercamiento con sus demás compañeros. Por otro lado, ostentan que, no les agrada por completo su entorno laboral, debido que les incomoda el ruido de las máquinas, mencionaron que, no existe compañerismo, cada uno realiza sus actividades diarias. En referencia al indicador cultura organizacional, mencionaron que los valores y tradiciones existentes de la empresa, son inadecuados porque no siempre escuchan a sus empleados para que puedan conocer sus necesidades, no fomentan equipos de trabajo. Destacan que comparten un almuerzo de camaradería cada fin de año, lo cual es el momento de que puedan interactuar. Asimismo, indicaron que todos los fines de mes se realiza un compartir en la empresa por cumplir años de vida, pero solo a las áreas administrativas.

En este análisis de la subcategoría desarrollo personal, entorno al indicador capacitación y desarrollo, afirmaron que la empresa brinda estudios promocionales en instituciones para que aprendan y puedan ascender en otros puestos, lo cual es limitado. Por lo tanto, el trabajador no puede desarrollarse rápidamente. Indicaron que, se realiza monitoreo ocupacionales con un plan de trabajo, para poder evidenciar si efectivamente están realizando sus funciones. Por otro lado, revelaron que se les ofrece charlas acerca de los ruidos y como deben tener adecuadamente sus implementos de equipos de protección de personal, pero solo a un área, además, cuando ingresa personal nuevo a la empresa, se les brinda un programa de inducción de manera general.

Señalan que hacen capacitaciones, charlas contra incendios, para que tengan conocimientos, sin embargo, se hacen una vez al año y actualmente hay personas nuevas en la empresa, lo cual hace que no estén informados del tema. El beneficio de esto, es que se efectúa en la

misma empresa, por tal motivo, contratan a especialistas del tema. Asimismo, se debe instruir respecto a la seguridad y salud ocupacional, para poder implantar una cultura preventiva de accidentes, se debe capacitar en la concientización del medio ambiente, debido que trabajan con material como el metal, cobre, lo cual hace que genere un impacto en la gestión ambiental. En referencia al indicador ascenso, opinaron que, se les ofrece estudios promocionales en SENATI, para que puedan ascender. Sin embargo, cuando culminan su curso, solo ascienden a un área bajo, es decir, no tienen un trabajo desafiante que puedan desarrollar todas sus habilidades oportunamente.

En función a la subcategoría desempeño de tareas, entorno al indicador actitud, mencionaron que, el rendimiento del personal es favorable, los operarios cumplen con lo que requieren sus superiores, pero no se encuentran motivados, es decir, no les gusta verdaderamente el trabajo que realizan, solo se dedican a cumplir con sus horas de trabajo, mas no apoyan a la empresa al término de la producción. Referente al indicador comportamiento, ostentan que existe algunos trabajadores que resaltan por su gran esfuerzo de aprender cosas nuevas, para lo cual, la empresa les apoya en lo que requieren. Por otro lado, existen empleados que tienen una conducta buena y otro no, debido a que no todos cuentan con estudios técnicos, la gran mayoría solo tienen estudios secundarios.

Los resultados expuestos en la subcategoría relación con la autoridad, entorno al indicador flexibilidad, señalaron que el vínculo que tienen los operarios con los superiores de la empresa es respetuoso. Infieren que la comunicación es directamente con los supervisores, es decir, horizontal, por lo tanto, se puede manifestar que existen barreras para comunicarse efectivamente con la alta gerencia. Establecieron que, si el personal tiene alguna consulta, se debe apersonar primero a vigilancia, luego solicitar una cita y si está disponible el encargado, se le atiende a la persona, de lo contrario puede pasar días y no ser atendido, a causa de una producción urgente. Los trabajadores no se relacionan con el gerente porque es un poco difícil, debido a eventualmente se encuentra de viaje y deja encargados a los jefes de cada área para que se encarguen de algún pedido. Cabe indicar que, los trabajadores pueden tener una oportunidad de comunicarse e indicar alguna inquietud o algún pedido cuando se les otorga sus vales de alimento de cada mes. Resulta claro que la comunicación entre los jefes se ejecuta vía mensajes por correos o WhatsApp. Bajo este análisis del indicador relaciones interpersonales, se manifiestan que son netamente de

trabajo, es decir, no existe un vínculo de amistad y/o compañerismo. Por otro lado, infieren que cuando se encuentran en su horario de descanso, solo en ese momento pueden interactuar.

3.3 Diagnóstico

En función al diagnóstico de la subcategoría condiciones físicas y/o materiales, el 50% de los encuestados, manifestaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo que el ambiente de trabajo es placentero, bajo el mismo resultado, los entrevistados indicaron que la empresa está comprometida en tener y dar las mejores infraestructuras en el entorno de trabajo y brindar al personal adecuadas condiciones de trabajo, dado que, cuentan con las normas ISO, asimismo, infirieron que, los operarios siempre son llevados para un control médico interno, que tienen instalado dentro de la planta industrial, para que puedan observar su estado actual de salud, visto que, utilizan para la producción de valones de gas, el metal, cobre, entre otros, que afectan al personal cuando no cuentan con el EPP apropiado. Por otro lado, el 50% indica que es confortable el ambiente de trabajo, a lo que añaden que, existen trabajadores que han tenido accidentes en el área de soldadura, corte, y que además tienen problemas de audición por el ruido fuerte de las máquinas de producción. En otras palabras, las condiciones físicas del trabajador son el entorno laboral que se desenvuelven las personas, un ejemplo de esto; son los ruidos generados por las maquinarias de trabajo, factores tóxicos que perturban la salud del personal, EPP adecuados para proteger y salvaguardar la vida del individuo, la vestimenta apropiada que provee la empresa (Chiavenato, 2007).

Dentro de este marco de resultados predominó que el 47.72% percibe que el ambiente físico donde trabajan es agradable, a lo que indicaron los trabajadores que cuentan con una iluminación adecuada para que puedan producir los productos, sin embargo, los operarios señalaron que las maquinarias no están en buen estado, debido a que continuamente se malogran las máquinas, lo cual, dificulta en la producción de los balones de gas. Cabe resaltar que, las particularidades que se refleja en un puesto de trabajo se basan en la infraestructura que tiene la empresa, el espacio e iluminación que brindan para ejecutar una tarea, así como también, la comodidad que ofrece la empresa a sus trabajadores. Consecuentemente, las características mencionadas pueden favorecer u obstruir en las funciones del trabajador y en las interrelaciones entre las personas de una organización. Por

tal motivo, existe actualmente un problema que está alarmando a las organizaciones, la cual es, propiciar un ambiente laboral interesante para que las personas puedan trabajar y funcionar mejor como equipo (Chiavenato, 2015).

Dentro de este contexto de la subcategoría beneficios laborales y/o remunerativos, el 86.37% los encuestados ostentaron estar de acuerdo y totalmente acuerdo que el sueldo que perciben es relativamente inferior con las funciones que ejecuta, a lo que destacan los entrevistados que, el salario no es igual para todos, debido que es determinado por la experiencia que cuentan en las funciones que realizan. Mientras que el 75% señaló que se siente mal con la remuneración que percibe, infieren que se les proporciona solo vales de alimentos a todos los trabajadores en general. Los entrevistados revelaron que, las personas hoy en día, desean obtener otros tipos de incentivos, por tal motivo, sugieren que deberían ser reconocidos por sus logros realizados, a fin de, que los subordinados se sientan satisfechos y puedan desempeñarse mejor en sus actividades diarias. En otras palabras, los beneficios laborales son el nivel de complacencia que requieren las personas, lo cual, va de la mano con los incentivos monetarios o complementario según el trabajo que ejecutan (Palma, 1999).

Dicho de otro modo, el 63.64% determinaron que el sueldo que perciben no es razonable, a lo que indican los entrevistados que la empresa cumple con los beneficios laborales de acuerdo a ley, tales como, el estar en planilla, ofrecer vacaciones cumplidos el año de servicio, gratificaciones, CTS, etc. Sin embargo, los subordinados desean obtener mejores beneficios laborales, ya sea un mejor salario, compensaciones que satisfagan sus necesidades. Se considera que, los beneficios laborales más trascendentales a considerar son: proporcionar un horario que se adapte a las necesidades de la persona, implementar línea de carrera, ofrecer una membresía para que puedan acceder a gimnasios, conceder comidas gratis para los empleados, desarrollar programas de capacitación o de formación laboral, especificar un código de indumentaria informal para días en específicos (Taylor, 2019).

En relación a la subcategoría políticas administrativas, el 86.37% de los trabajadores revelaron estar de acuerdo y totalmente acuerdo que les incomoda su horario de trabajo, a lo que añaden los entrevistados que el personal lo respeta y lo debe de cumplir. Por tal motivo,

los líderes, o personas de alto mando, tienen la responsabilidad de ejecutar acciones, desarrollar los recursos necesarios para la optimización de procesos (Hellriegel y Slocum, 2009). Por otro lado, el 84.09% numeró que reciben mal trato por parte de la empresa, a causa que, los operarios deben sustituir de forma temporal o terminante a sus compañeros cuando la empresa lo requiera, lo cual, genera incomodidad porque hacen que cambie su método de trabajo. Se observa que, el 79.55% determinó que se sienten que son explotados, a lo que acotaron los entrevistados que, los operarios se están quedando haciendo horas extras 1 o 2 horas como máximo, debido a que están con carga de trabajo, de igual manera, los días sábados también asisten a la empresa, dado a la carga de producción, en contraste, si no asisten, no se les otorga sus vales de alimentos, por ende, tienen la obligación de asistir. Se señala que, las normas de la empresa son lineamientos previamente ejecutados por las organizaciones, administradas a regular las relaciones laborales e incorporada precisamente para el personal (Palma, 1999).

Sobre la base de la subcategoría relaciones sociales, el 90.91% de los encuestados indicaron que la solidaridad no es una cualidad del grupo de trabajo, a lo cual, los entrevistados, dijeron que no existe una adecuada cooperación entre todos los compañeros, es decir, cada uno hace sus funciones. El nivel de complacencia es acorde a la interrelación con las personas que conforman el entorno laboral y coinciden en el movimiento de trabajo (Palma, 1999). Posteriormente, el 63.63% señaló que el ambiente laboral creado por los trabajadores es inadecuado para trabajar, por lo que, no pueden desarrollar sus funciones efectivamente. En efecto el 68.18% prefiere tomar distancias con sus compañeros de trabajo, mencionan que, no existe compañerismo, cada uno realiza sus actividades diarias, trabajan individualmente. A lo que se añade que, la empresa no fomenta equipos de trabajo para que puedan trabajar productivamente. Eso quiere expresar que, las relaciones dadas en el entorno laboral influyen de forma favorable o perjudicial en la vitalidad física y mental de las personas (Ryff y Singer, 2001).

Por lo que se refiere a la subcategoría desarrollo personal, el 70.45% no disfruta de sus labores que efectúan en su trabajo, a causa que la empresa brinda capacitaciones, pero solo para al área de soldadura, lo cual, hace que perjudique a las otras áreas en su crecimiento y desarrollo personal. En referencia al 97.73% los trabajadores señalan que el trabajo que producen no les hace sentir realizado, se sugiere que se debe capacitar en cuanto a la gestión

de cada proceso, por lo que esto ayudará a que los colaboradores estén informados, a fin de poder aumentar y optimizar los procesos de las distintas áreas. Asimismo, se debe instruir respecto a la seguridad y salud ocupacional, para poder implantar una cultura preventiva de accidentes, se debe capacitar en la concientización del medio ambiente, debido que trabajan con material como el metal, cobre, lo cual hace que genere un impacto en la gestión ambiental. Esto quiere decir que el desarrollo del ser humano está vinculado directamente con la motivación, el comportamiento y cualidad de las personas, tal como; la capacidad y destreza que se asocia con el trabajo. En otros términos, es una evolución permanente que el ser humano anhela perfeccionar, en la capacidad cognitiva, mejorar sus destrezas y progresar en otras actuales (Webb y Grimwood, 2003). En este sentido se comprende que el 75% no se siente bien cuando realizan sus funciones, debido a que no existe un adecuado progreso personal, por tal motivo, esto genera insatisfacción en el ser humano. Hace mención que, son oportunidades que se le brinda al trabajador, a fin de que se pueda autorrealizar como ser humano (Palma, 1999).

En cuanto a la subcategoría desempeño de tareas, el 81.82% les disgusta su trabajo, infieren que, los empleados trabajan solo por percibir un sueldo, es decir, por satisfacer sus necesidades básicas. Esto quiere expresar que es la estimación con la que relaciona el trabajador con las funciones que ejecuta dentro de la empresa (Palma, 1999). En atención al 72.73% establece que las funciones que ejecutan las percibe sin importancia, efectúan sus funciones por cumplir con su trabajo, mas no se encuentran verdaderamente motivados. Por otro lado, el 65.91% se sienten complacidos con las actividades que efectúan, el rendimiento de los operarios es bueno, pero no excelente. Sin embargo, existe algunos trabajadores que resaltan por su gran esfuerzo de aprender cosas nuevas, para lo cual, la empresa les apoya en lo que requieren. Esto quiere decir que, es la importancia o valoración que expresa el ser humano mediante su comportamiento cuando ejecuta una actividad laboral en un tiempo establecido, en otras palabras, si se ejecuta eficazmente su trabajo (Motowidlo y Harrison, 2012).

Como resultado final de las subcategorías relación con la autoridad, el 97.73% señala que la disposición de los jefes no es placentera cuando se les consulta alguna duda sobre el trabajo, en cuanto a los entrevistados revelaron que, los trabajadores pueden tener una oportunidad de comunicarse e indicar alguna inquietud o algún pedido cuando se les

otorga sus vales de alimento de cada mes. Además, mencionan que cuando desean hacer una consulta o sugerencia, se debe apersonar al área de vigilancia, luego solicitar una cita y esperar un cierto tiempo para que puedan ser atendidos. Esto quiere decir que la relación con la autoridad está expresada por procedimientos, dinámicos sociales que se encuentran reglamentados por las organizaciones. Además, las estructuras organizacionales que tienen las empresas origina estabilidad, contribuye a una adecuada interacción (Johnson y Watson, 2015). En tal sentido el 63.64% infiere que su jefe no reconoce el esfuerzo que desarrollan por su trabajo, es decir, no reciben algún tipo de reconocimiento por de ellos, que le motiven a seguir trabajando. En otras palabras, es la valoración significativa que se da entre los subordinados y el empleador en sus actividades diarias (Palma, 1999). En contraste, el 47.72% señala que, llevarse apropiadamente con el jefe contribuye en la particularidad del trabajo, señalaron que, no existe una comunicación vertical con los superiores, para que puedan interactuar y conocer un poco más de las necesidades o carencias de sus empleados, dado que, esto beneficia en la calidad de trabajo de la empresa.

Sobre el diagnóstico ejecutado se determinó que el nivel de satisfacción de los colaboradores es medio. De igual manera, se estableció algunos aspectos que predominan en la satisfacción del personal, tal como: la falta de compañerismo, a causa que la empresa no fomenta la cooperación entre ellos, no cuenta una adecuada cultura organizacional. Carece de escasos incentivos laborales, solo perciben vales de alimentos, lo cual manifiestan que es muy bajo para ellos. Existe deficiencia en la predisposición de los jefes con sus empleados, aspecto imprescindible para poder observar que es lo que desean los trabajadores.

Cabe resaltar que, la satisfacción de las personas en un ambiente laboral, propicia una actitud y disposición oportuna en lo que se requiere, de manera que, genera un grado de complacencia que induce a una actitud optimista, práctica y que produce un mejor rendimiento y capacidad en el trabajo. Del mismo modo, un trabajador será innovador, adaptable, comprensivo y constante en su trabajo, siempre y cuando, este complacido con las funciones que desempeña en la empresa (Wicker, 2011). La importancia radica en que cuando un trabajador se siente satisfecho trabajará mejor, con una actitud positiva, por lo cual, generará un mejor desempeño laboral, además de esto, cabe la posibilidad que el trabajador sea innovador y fiel a su trabajo. Por otro lado, si un trabajador está complacido

en su área de trabajo, repercutirá en la actitud que demuestra al momento de realizar sus funciones, asimismo, esa actitud se verá afectada por la percepción que tenga el personal en base a su trabajo, las cuales podrían ser: la remuneración, estabilidad, desarrollo de las personas y el trabajo en equipo. También, se contempla que, si su entorno laboral y las tareas que ejecuta en la empresa, se adaptan acorde a sus exigencias que posee, es decir que vayan acorde a sus valores y cualidades como persona (Palma, 1999). Este término proporcionará a que el empleador tome conciencia e importancia en establecer una adecuada remuneración a sus trabajadores, así como también, dar estabilidad en el empleo, proporcionar un apropiado desarrollo laboral y promover un excelente equipo de trabajo. Debido que, esto repercute en las actitudes y desempeño del personal.

3.4 Propuesta

3.4.1 Fundamentos de la propuesta

Esta propuesta titulada “Las 3S para mejorar la satisfacción laboral del área de producción en una empresa metalmecánica, se estableció para solucionar e incrementar el nivel de complacencia de los trabajadores, debido que se detectó que existe falta de compañerismo, es decir no todos se apoyan o trabajan en equipo, asimismo, carece de incentivos laborales, por lo que no se sienten realizados como persona, de igual manera, prevalece una deficiencia en la predisposición de los jefes para con sus empleados, por lo tanto, no pueden tener una comunicación rápida con sus superiores, a causa que siempre están con carga de trabajo.

Sobre la base de las ideas expuestas, se fundamenta en la teoría de Herzberg, lo cual, proyecta dos aspectos para motivar al personal: como primer factor, hace referencia que, las personas se sienten complacidos en su entorno laboral, cuando perciben que las funciones que ejecutan son interesantes y motivadoras o cuando la persona experimenta alguna actividad de distinta magnitud a la que realiza normalmente, dentro de este orden de ideas, son denominados factores motivacionales. Como segundo factor, hace hincapié que la insatisfacción en el entorno laboral es a causa del ambiente que percibe el personal, las cuales podrían ser: la forma de supervisión que tienen algunos jefes, la comunicación que se manifiesta en el entorno laboral, la inequidad en el sueldo, políticas limitadas que ejecuta la empresa, en relación con las implicaciones son señalados como factores higiénicos (Chiavenato, 2007). Esta teoría permitirá que la empresa metalmecánica, pueda analizar,

para luego implementar factores motivacionales que estimulen la satisfacción del trabajador. De este modo, observar si los factores higiénicos que ellos disponen en su empresa, están adecuadamente estructurados, de lo contrario, buscar una solución inmediata, para poder incrementar la satisfacción laboral, con el objetivo de poder cumplir con los objetivos organizacionales.

Desde la perspectiva de Bertalanffy, enfatiza que se debe investigar a las empresas desde el ámbito externo hacia el interno, es decir, enfocándose desde el aspecto mayor hacia el menor, asimismo, aplicando desde la primera variable (se establece como independiente) hacia la segunda variable (determinado como dependiente). A fin a cabo, el ambiente laboral está determinado por diversas organizaciones (Chiavenato, 2015). Acorde con esta teoría, la empresa metalmeccánica conocerá la importancia que repercute trabajar todos en conjunto, enfocándose desde el aspecto mayor hacia el menor, por tal motivo, proporcionará a que estén al tanto de lo que suceda al exterior o interior de la empresa, con el objetivo de evitar futuros problemas.

En cuanto a la teoría de la equidad fundamentada por Adams, señala que, corresponde a un equilibrio, en base a la relación de resultados, así como de los insumos, que se da entre un individuo en asimilación con otro. Asimismo, las personas, no se sentirán complacidas si perciben que son premiadas de forma parcial, lo cual, puede generar una insatisfacción en ellos, demostrando una reducción en la cantidad, calidad de los insumos producidos. Por otro lado, si las personas obtienen recompensas de forma equitativa, posiblemente trabajen de igual, es decir, al mismo nivel de producción. Por último, las personas que piensen que, si sus retribuciones son altas a las que normalmente obtienen, trabajaran con más fuerza (Koontz y Weihrich, 2009). Proporcionará para que la empresa verifique, si están ejecutando sus actividades de forma equitativa, a fin que los trabajadores puedan sentirse que son tratados imparcialmente.

En este sentido Adelfer infiere tres tipos de necesidades esenciales, por ejemplo: En primer lugar, se encuentra las de existencia, estas se relacionan con los materiales y aspectos fisiológicos. En segundo lugar, están las de relación, estas constan de las relaciones interpersonales, consecuentemente, se satisface mediante una adecuada comunicación. En tercer lugar, se tiene las de crecimiento, estas implican la motivación y la disposición de un

ambiente productivo. Esta última necesidad, resulta del uso pleno de la capacidad de los individuos y el progreso de nuevas actitudes y comportamientos (Bateman, 2009). Recogiendo lo más importante, facilitará para comprender los tres tipos de necesidades que debe poseer el personal de la empresa metalmeccánica, para luego generar estrategias que faciliten y aumenten la satisfacción del trabajador.

Visto desde la perspectiva de Mayo, delinea que las relaciones humanas se establecen mediante las actitudes que se van desarrollando cuando se tiene una interacción entre las personas. De esta forma, las personas poseen de una temple única y distinta a los demás, que media en el comportamiento y actitudes de otros individuos, asimismo, esto se ve afectado cuando tienen contacto con las demás personas. Cabe recalcar que los individuos tratan de integrarse a los demás individuos o grupos, para que puedan ser comprendidas y aceptadas, a fin de poder tener satisfacer sus intereses y ambiciones (Chiavenato, 2006). De acuerdo a las disposiciones mencionadas, esto permitirá conocer la importancia que tiene la comunicación en una empresa, debido que, si se transmite una mala información, se establecerá un inadecuado clima laboral.

3.4.2 Problemas

El primer problema es en relación a la falta de compañerismo, debido que la empresa no fomenta la solidaridad entre ellos, lo cual es un factor importante para que todos trabajen en equipo.

El segundo problema es respecto a la ausencia de incentivos laborales, a causa que la empresa no implementa efectivamente oportunidades que incrementen el desarrollo personal.

El tercer problema se refiere a la deficiencia en la predisposición de los jefes con sus trabajadores, dado que, los trabajadores cuando requieren hacer o solicitar algún pedido, no pueden efectuar rápidamente, debido que se tiene que pasar una serie de procedimientos o en tal caso, los jefes están ocupados.

3.4.3 Elección de la alternativa de solución

Inicialmente, se ejecutó el análisis mixto, seguidamente se priorizaron tres problemas como la falta de compañerismo, escasez de incentivos laborales y deficiencia en la predisposición de los jefes con sus empleados y luego se consolido el problema, dando como resultado: Satisfacción laboral.

Después se determinó cuatro alternativas de solución, las cuales fueron valoradas mediante cinco indicadores, tales como: periodo de duración “tiempo”, precio del plan “costo”, “impacto monetario”, científico y social.

Luego, se obtuvo como un mayor puntaje equivalente a 4,300, teniendo como resultado la categoría de solución: “Implementación las 3S para mejorar la satisfacción laboral”.



Figura 9. Esquema de alternativas de solución

Fuente: Elaboración propia

Diagnóstico	Priorización de problemas	Generalización del problema	Alternativas de Solución	Evaluación de alternativas					Puntaje Total	Categoría solución	Problemas	Objetivos de la propuesta
				Tiempo	Costo	Impacto económica	Impacto tecnológica	Impacto social				
				0.10	0.40	0.20	0.10	0.20				
<p>1. Lazalidad o una virtud característica en nuestra grupo de trabajo.</p> <p>2. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo misma (a).</p> <p>3. Mi trabajo me hace sentir realizada (a).</p> <p>4. Es grato la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.</p>	A.- Falta de compañerismo	A. Satisfacción laboral	<p>1 S1 Implementación de las 3S para mejorar la satisfacción laboral.</p> <p>2 S2 Establecer premios y reconocimientos</p> <p>3 S3 Realizar oportunidades de desarrollo y capacitación</p> <p>4 S4 Incentivar el flujo de comunicación y empleador.</p>	<p>5</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>5</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>3</p>	<p>4.300</p> <p>4.000</p> <p>3.700</p> <p>3.800</p>	4.300	<p>A.- Falta de compañerismo</p> <p>B.- Ausencia de incentivos laborales</p> <p>C. Deficiencia en la disposición de los jefes con su empleador</p>	<p>1.- Construir lazos sociales entre los trabajadores de la empresa metalmeccánica.</p> <p>2.- Incrementar la remuneración económica para los trabajadores de la empresa metalmeccánica.</p> <p>3.- Implementar habilidades sociales para los jefes y superiores de la empresa metalmeccánica.</p>	

Creado para el Taller de Tesis - Facultad de Ingeniería y Negocios Universidad Norbert Wiener (LGSM-IMCM-FANL)

3.4.4 Objetivos de la propuesta

Luego de haber priorizado los tres problemas, se procedió a establecer lo siguiente:

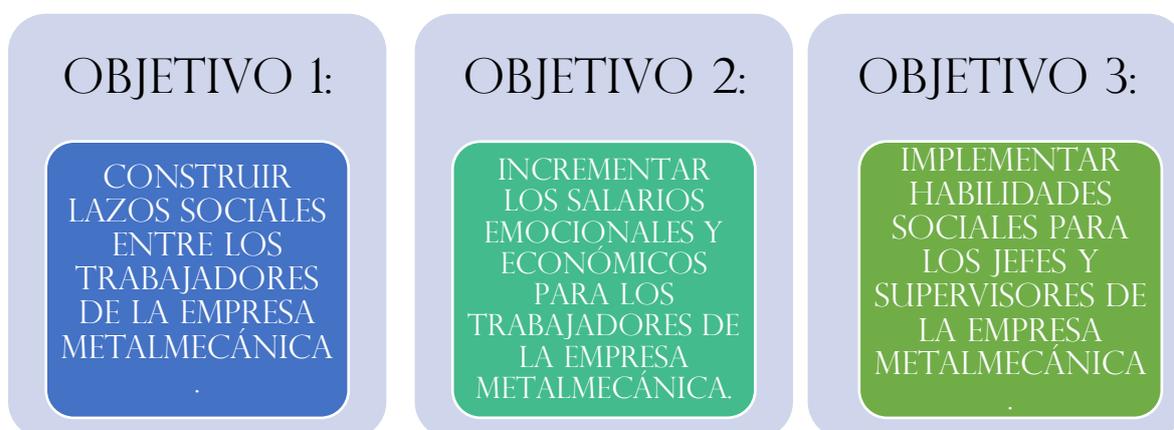


Figura 10. Esquema de los objetivos del plan de propuesta

Fuente: Elaboración propia

3.4.5 Justificación de la propuesta

Esta propuesta buscará aumentar la satisfacción laboral, mediante la elección de la alternativa de solución, el cual está conformado por tres planes: “Social Ties Plan”, cuyo objetivo es construir lazos sociales, para ello, se efectuará una serie de actividades tales como: implementación de valores empresariales, taller de concientización de juegos motivacionales “Espíritu de Equipo” y las estrategias basadas en “Gung ho”.

Por otro lado, el “E2 Salary Plan”, tendrá el objetivo de incrementar los salarios emocionales y económicos, implementación de salarios emocionales y económicos, realización de un programa llamado "Awards and recognitions".

Finalmente, el “Soft Skills Plan”, el cual tiene el objetivo de implementar habilidades blandas para los jefes y supervisores, para ello, se ejecutará una serie de actividades como: realización de “Juegos empresariales”, implementación de “Habilidades blandas”, creación de “Redes sociales” y estrategias de comunicación, para facilitar las interacciones con los empleados de una forma rápida y eficaz.

3.4.6 Desarrollo de la propuesta

Objetivo 1: Construir lazos sociales entre los trabajadores de la empresa metalmeccánica

Descripción de las actividades:

Para el cumplimiento del primer objetivo, se ejecutó el “Plan de lazos sociales” en sus siglas en inglés como “Social Ties Plan”, el cual tiene como primera actividad: Lanzamiento del “Social Ties Plan”, “E2 Salary Plan” y “Soft Skills Plan”, esto se ejecutará en un día y su logro parcial es la aceptación de la gerencia general. Seguidamente, la introducción del “Social Ties Plan”, duración dos días, logro parcial propuesta en marcha. Realización del taller de concientización - Juegos Motivacionales “Espíritu de equipo, realización sesenta días, logro parcial trabajadores motivados. Fomentación de la cultura organizacional, logro quince días, logro parcial identificación con la empresa. Implementación de los “Valores Empresariales”, ejecución quince días, logro parcial conocimiento y comprensión. Instauración de las estrategias “Gung ho”, duración ciento veinte días, logro parcial trabajo en equipo. Valoración, validación y análisis de encuestas, ejecución quince días, logro parcial integración del equipo. Recolección y análisis de la información, duración quince días, logro parcial comprobación e información real. Actualización de mejoras, ejecución dos días y logro parcial consolidación de lazos sociales.

Duración de las actividades: 230 días.

Egresos					
N° de Act.	Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	1	Impresión de informes	2	50.00	100.00
	2	Empastado del "Plan las 7S para mejorar las S.L."	1	60.00	60.00
	3	Consultoría externa "Gestión humana"	3	1,800.00	5,400.00
	4	Servicio de catering	3	12.00	36.00
	5	Libro: Juego motivacional "Espíritu de equipo"	1	40.00	40.00
2	1	Impresión de aprobación	2	30.00	60.00
3	1	Objetos de mano (conos, pelotitas)	4	2.00	8.00
	2	Vendas para los ojos	7	1.00	7.00
	3	Lapiceros	8	2.00	16.00
	4	Papel	1	8.00	8.00
	5	Bocaditos	12	10.00	120.00
8	1	Impresión del informe final	1	20.00	20.00
Total de egresos					5,875.00

Cuadro 01. Presupuesto del Social Ties Plan – Objetivo 1

Responsables de las actividades:

Primeramente, las personas que estarán a cargo de las acciones previstas será la consultoría “Gestión humana” la cual desarrollará siete actividades del plan propuesto. Luego, residirá en el Gerente General para la ejecución de la actividad dos. Seguido, estará a cargo de la secretaria que normalmente está al mando de los beneficios laborales y otros aspectos que abarca el talento humano.

Indicadores del “Social Ties Plan”

Para la medición y cumplimiento del plan determinado, se estableció tres indicadores:



Figura 11. Esquema de indicadores - Social Ties Plan

Fuente: Elaboración propia

Problema 1:		Falta de compañerismo		Objetivo:		Construir lazos sociales entre los trabajadores		Alternativa de solución:		Social Ties Plan		
Actividades:												
Nro	Actividad	Inicio	Días	Fin	Logro parcial	Responsables	Ingresos	Egresos	Utilidad/Pérdida			
1	Lanzamiento del "Social Ties Plan", "E2 Salary Plan" y "Soft Skills Plan"	01/01/2020	1	02/01/2020	Aceptación de la Gerencia General	Consultoría "Gestión Humana"	0.00	5,636.00	-5,636.00			
2	Introducción del "Social Ties Plan"	03/01/2020	2	05/01/2020	Propuesta en marcha	Gerente General	0.00	60.00	-60.00			
3	Realización del taller de concientización - Juegos Motivacionales "Espíritu de equipo"	06/01/2020	60	06/03/2020	Trabajadores motivados	Consultoría "Gestión Humana"	0.00	159.00	-159.00			
4	Fomentación de la cultura organizacional	07/03/2020	15	22/03/2020	Identificación con la empresa	Consultoría "Gestión Humana"	0.00	0.00	0.00			
5	Implementación de los "Valores Empresariales"	23/03/2020	15	07/04/2020	Conocimiento y comprensión	Consultoría "Gestión Humana"	0.00	0.00	0.00			
6	Instauración de las estrategias "Gung ho"	08/04/2020	120	06/08/2020	Trabajo en equipo	Consultoría "G. H."	0.00	0.00	0.00			
7	Valoración, validación y análisis de encuestas	07/08/2020	15	22/08/2020	Comprobación e Información real	Secretaría	0.00	0.00	0.00			
8	Actualización de mejoras	23/08/2020	2	25/08/2020	Consolidación de lazos sociales	Consultoría "Gestión Humana"	0.00	20.00	-20.00			
							SI	-	SI	5,875.00	-SI	5,875.00
Plan de contingencia:										Indicadores:		
Nro	Actividad	Justificación	Indicador 1: Juegos Motiv.	Indicador 2: Valores Empres.	Indicador 3: Estrategia "Gung ho"							
1	Fomentar el Clima Organizacional	Los empleados trabajarán en equipo	$J.M. = \frac{\text{Trabajar en equipo}}{\# \text{ de Trabajadores}} * 100$ q (tasa de crecimiento) = 15%	$V.E. = \frac{\text{Orientación Identificación}}{\text{Identificación}} * 100$ q (tasa de crecimiento) = 10%	$E.G.H. = \frac{\text{Motivación}}{\text{Trabajo en equipo}} * 100$ q (tasa de crecimiento) = 15%							
2	Realizar taller de "Coaching"	Se descubrirán las habilidades y destrezas de cada trabajador										
3	Instaurar programas de "Voluntariado"	Los trabajadores aprenderán a ser solidarios										
4	Implantar "Metodología 5S de Gestión de la calidad"	Aumentará la productividad en los trabajadores										
5	Supervisar las actividades	Cumplimiento de los programas	Productos:									
6	Controlar las actividades	Cumplimiento de los programas	Producto 1:									
7	Consolidación de resultados	Información actual y fiable de la empresa	Producto 2:									
8	Establecer mejoras	Soluciones y estrategias	Producto 3:									
			Juegos motivacionales "Espíritu de equipo"	"Valores empresariales"	Estrategias "Gung ho"							

Objetivo 2: Incrementar los salarios emocionales y económicos para los trabajadores de la empresa metalmeccánica.

Descripción de las actividades:

Para el cumplimiento del segundo objetivo, se estableció el “Plan de salarios emocionales” en sus siglas en inglés como “E2 Salary Plan”, el cual tiene como primera actividad: Exposición del programa de incentivos, esto se ejecutará en dos días y su logro parcial es empleado motivado. La Implementación de “Salario emocional”, se hará en sesenta días, resultado parcial es aumento en la productividad. Realización del programa “Awards and recognitions”, cumplimiento será en sesenta días, teniendo como logro identificación con la empresa. Aplicación de “Salario económico”, se ejecutará en treinta días, logro parcial compromiso con la empresa. Evaluación y control del nivel de complacencia, cumplimiento en quince días, resultado parcial acceso a la información. Recopilación y análisis de los resultados, realización en quince días, logro parcial fiabilidad de la información. Instauración de mejoras, realización en dos días, resultado parcial solución del problema.

Duración de las actividades: 184 días.

Egresos					
N° de Act.	Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
2	1	"Día del Trabajador" - paseo	63	30.00	1,890.00
	2	"Día del padre" - Compartir	12	10.00	120.00
	3	"Aniversario de la empresa" - almuerzo gratis	5	60.00	300.00
	4	"Cumpleaños de trabajadores" - Compartir	56	10.00	560.00
	5	"Cumpleaños de trabajadores" - Compartir	12	10.00	120.00
3	1	Actividad recreacional (paseo familiar)	3	30.00	90.00
	2	Entradas para ir al cine	6	30.00	180.00
	3	"Certificado del trabajador del mes"	12	25.00	300.00
	4	"Certificado de agradecimiento y apreciación"	5	25.00	125.00
4	1	Bono de transporte	56	50.00	2,800.00
	2	Prestaciones sociales	6	200.00	1,200.00
	3	Bono extra por cumplimiento de años	6	200.00	2,800.00
6	1	Impresión de informes	2	5.00	10.00
7	1	Impresión final	1	25.00	25.00
Total de egresos					10,520.00

Cuadro 02. Presupuesto del E2 Salary Plan – Objetivo 2

Fuente. Elaboración propia

Responsables de las actividades:

Las personas que estarán a cargo de las acciones previstas será únicamente por la Consultoría "Gestión Humana", debido que las actividades a realizar son estrictas a su función.

Indicadores de la propuesta:

Para la medición y cumplimiento del "E2 Salary Plan", se estableció tres indicadores:

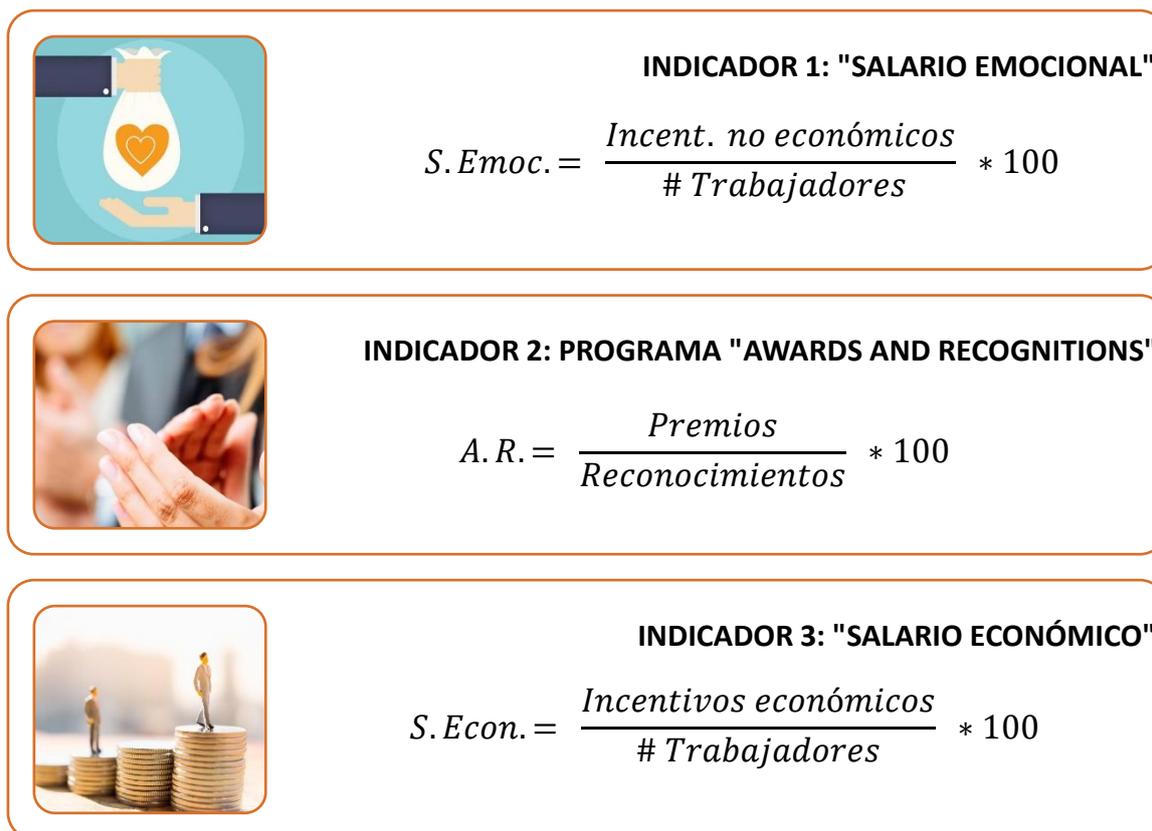


Figura 12. Esquema de indicadores - E2 Salary Plan

Fuente: Elaboración propia

Problema 2:		Escases de incentivos laborales		Objetivo:		Incrementar los salarios emocionales y económicos		Alternativa de solución:		E2 Salary Plan		
Actividades:												
Nro	Actividad	Inicio	Dias	Fin	Logro parcial	Responsable/s	Ingresos	Egresos	Utilidad/Pérdida			
1	Exposición del programa de incentivos	01/01/2020	2	03/01/2020	Empleado motivado	Consultoría "Gestión Humana"	0.00	0.00	0.00			
2	Implementación de "Salario emocional"	04/01/2020	60	04/03/2020	Aumento en la productividad	Consultoría "Gestión Humana"	0.00	2,990.00	-2,990.00			
3	Realización del programa "Awards and recognitions"	05/03/2020	60	04/05/2020	Identificación con la empresa	Consultoría "Gestión Humana"	0.00	695.00	-695.00			
4	Aplicación de "Salario económico"	05/05/2020	30	04/06/2020	Compromiso con la empresa	Consultoría "Gestión Humana"	0.00	6,800.00	-6,800.00			
5	Evaluación y control del nivel de complacencia	05/06/2020	15	20/06/2020	Acceso a la información	Consultoría "Gestión Humana"	0.00	0.00	0.00			
6	Recopilación y análisis de los resultados	21/06/2020	15	06/07/2020	Fiabilidad de la información	Consultoría "Gestión Humana"	0.00	10.00	-10.00			
7	Instauración de mejoras	07/07/2020	2	09/07/2020	Solución del problema	Consultoría "Gestión Humana"	0.00	25.00	-25.00			
							SI	-	SI	10,520.00	-SI	10,520.00
Plan de contingencia:												
Nro	Actividad	Justificación	Indicadores:									
1	Instaurar la "Mejora Continua- Kaizen"	Incrementará la capacidad de organización de la empresa	Indicador 1: Salario emoc.	Indicador 2: Programa "A. and R."	Indicador 3 Salario económico							
2	Realizar taller de "Mentoring"	Trabajador motivado	$S.EMOC. = \frac{Incent.no\ económicos}{\#Trabajadores} * 100$	$A.R. = \frac{Premios}{Reconocimientos} * 100$	$S.ECON. = \frac{Incent.económ.}{\#Trabajadores} * 100$							
3	Ejecutar programa de "Capacitación y desarrollo"	Alta competitividad y efectividad	q (tasa de crecimiento) = 15% de crecimiento) = 10% q (tasa de crecimiento) = 10%									
4	Aplicar el "Empowerment"	Personal proactivo en la toma de decisiones										
5	Monitoreo y control de los programas	Verificación y cumplimiento de las actividades										
6	Consolidación de resultados	Comprobación y fiabilidad de los datos	Productos:									
7	Implementar mejoras	Mejoramiento de las estrategias	Producto 1:			Producto 2:			Producto 3:			
			"Salario emocional"			Programa "Awards and recognitions"			"Salario económico"			



Objetivo 3: Deficiencia en la predisposición de los jefes para con sus empleados

Descripción de las actividades:

Para el cumplimiento del tercer objetivo, se elaboró el “Plan de habilidades blandas” en sus siglas en inglés como “Soft skills Plan”, el cual tiene como primera actividad:

Realización de “Juegos empresariales”, se hará en sesenta días, resultado parcial es motivación de supervisores y jefes.

Implantación de “Habilidades blandas”, cumplimiento será en treinta días, teniendo como logro conocimiento e importancia de las habilidades blandas. Creación de “Redes sociales”, se ejecutará en quince días, logro parcial comunicación eficaz. Implementación de estrategias de comunicación, ejecución noventa días, logro parcial comunicación asertiva.

Seguimiento y control de las redes sociales, cumplimiento en treinta días, resultado parcial confiabilidad Actualización de información, realización en quince días, logro parcial información oportuna.

Duración de las actividades: 240 días.

Egresos					
N° de Act.	Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	1	"Juegos empresariales" - Tablero y fichas	4	5.00	20.00
3	1	Community manager	2	1,500.00	3,000.00
Total de egresos					3,020.00

Cuadro 03. *Presupuesto del Soft skills Plan – Objetivo 3*

Fuente. Elaboración propia

Responsables de las actividades:

Finalmente, las personas que estarán a cargo de las acciones previstas estará conformado por la Consultoría "Gestión Humana" y "Community Manager" para la implementación y actualización de las redes sociales.

Indicadores de la propuesta:

Para la medición y cumplimiento del "Soft skills Plan", se estableció tres indicadores:



Figura 13. Esquema de indicadores - Soft skills Plan

Fuente: Elaboración propia

Problema 3:	Deficiencia en la predisposición de los jefes con sus empleados	Objetivo:	Implementar habilidades blandas para los jefes y supervisores de la empresa	Alternativa de solución:	Soft Skills Plan					
Actividades:										
Nro	Actividad	Inicio	Dias	Fin	Logro parcial	Responsable/s	Ingresos	Egresos	Utilidad/Pérdida	
1	Realización de "Juegos empresariales"	01/01/2020	60	01/03/2020	Motivación de Supervisores y jefes	Consultoría "Gestión Humana"	0.00	20.00	-20.00	
2	Implementación de "Habilidades blandas"	02/03/2020	30	01/04/2020	Conocimiento e importancia de las H.B.	Consultoría "Gestión Humana"	0.00	0.00	0.00	
3	Creación de "Redes sociales"	02/04/2020	15	17/04/2020	Comunicación eficaz	Community Manager	0.00	3,000.00	-3,000.00	
4	Establecer "Estrategias de comunicación"	18/04/2020	90	17/07/2020	Comunicación asertiva	Consultoría "Gestión Humana"	0.00	0.00	0.00	
5	Seguimiento y control de las redes sociales	18/07/2020	30	17/08/2020	Confiabilidad	Community Manager	0.00	0.00	0.00	
6	Actualización de información	18/08/2020	15	02/09/2020	Información oportuna	Community Manager	0.00	0.00	0.00	
							S/	- S/	3,020.00 -S/	3,020.00
Plan de contingencia:						Indicadores:				
Nro	Actividad	Justificación	Indicador 1:	Juegos EMP.	Indicador 2:	Habilidades blandas	Indicador 3:	Redes sociales	Indicador 4:	Estrategias de Com.
1	Establecer taller de "Inteligencia emocional"	Conocer las habilidades emocionales	$J.E. = \frac{\text{Objetivos de la Emp.}}{\# \text{ Jefes y supervisores}} * 100$		$H.B. = \frac{\text{Capacidad}}{\# \text{ Jefes y supervisores}} * 100$		$R.S. = \frac{\text{Comunicación}}{\# \text{ Trabajadores}} * 100$		$F.C. = \frac{\# \text{ de trabajadores}}{\# \text{ de jefes y supervisores}} * 100$	
2	Desarrollar habilidades emocionales de I.E.	Condición para manejar equipos de trabajo								
3	Implantar taller "Liderazgo"	Capacidad de guiar y dirigir personas								
4	Escoger un estilo de liderazgo	Influimiento en las personas								
5	Control y monitoreo de las actividades	Cumplimiento de las actividades	q (tasa de crecimiento) = 10%	10%	q (tasa de crecimiento) = 10%	10%	q (tasa de crecimiento) = 15%	15%	q (tasa de crecimiento) = 15%	15%
6	Perfeccionar la información	Solución certera y eficaz								
Productos:						Producto 1:	Producto 2:	Producto 3:	Producto 4:	
						"Juegos empresariales"	"Habilidades blandas"	"Redes sociales"	"Estrategias de comunicación"	



IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Discusión

El presente estudio se efectuó con el objetivo de proponer un plan denominado “Las 3S para mejorar la satisfacción laboral del área de producción en una empresa metalmecánica”. Consecuentemente, se estableció tres problemas sobresalientes mediante la triangulación de datos del software ATLAS.ti 8, los cuales son: falta de compañerismo, escasos incentivos laborales y la deficiencia en la predisposición de los jefes para con sus empleados, los cuales, son factores importantes para la S.L. del personal.

Como primer problema, se estableció la falta de compañerismo, vinculado con la subcategoría relaciones sociales, para lo cual se evidenció que no existe ayuda mutua entre los trabajadores, por lo que cada uno, se desempeña individualmente y cuando se requiere de ayuda, no se apoyan, además, no existe por parte de la empresa el trabajo en equipo, factor importante para la productividad de la empresa. Cabe resaltar que, las interrelaciones que se manifiestan en el entorno laboral, correspondiente a su ambiente, son esenciales, las cuales, constan plenamente de procesar información, como las modalidades y tono. Asimismo, cabe destacar que en el aspecto las redes sociales, coinciden en carecer de las características anteriormente mencionadas (Atwood y Gallo, 2011).

Del análisis precedente, se coincide con Flores, Díaz, Luz, Rodríguez y Páramo (2015), respecto a los submodelos de la S.L. y los valores estandarizados del conjunto de los elementos de la S.L. quedó establecidos con el contexto laboral y particularidades del lugar de trabajo, tal como: sentirse identificado con la empresa, disposición o rendimiento del personal, característico o representativo. Por otro lado, en concordancia con Alarcón y Pachamango (2016), respecto a la categoría relaciones sociales se mantiene con un 69%, por lo tanto, la comunicación que mantienen está en un nivel medio. De igual situación, incide Silipu (2017), que los trabajadores se encuentran insatisfechos en base al factor de significación con la tarea con un 49%, asimismo, se evidenció, del aspecto social con un 48%, el cual es un factor importante en la satisfacción del trabajador.

Como segundo problema, se determinó escases de incentivos laborales referente a la categoría desarrollo personal, debido a que la empresa desde aproximadamente 20 años, solo incentiva a su personal con un bono de alimentos, mas no da algún reconocimiento por un logro. Esto quiere decir que, el desarrollo del ser humano está vinculado directamente con la motivación, el comportamiento y cualidad de las personas, tal como; la capacidad y destreza que se asocia con el trabajo. En otros términos, es una evolución permanente que el ser humano anhela perfeccionar, en la capacidad cognitiva, mejorar sus destrezas y progresar en otras actuales (Webb y Grimwood, 2003).

En lo que respecta al estudio de Gómez y García (2016), incide que las variables en mención como “perciben beneficios”, indica que no reciben un adecuado incentivo laboral, por otro lado, se demostró que respecto a la “participación del empleado”, no se fomenta adecuadamente los proyectos sociales y referente a las “prestaciones percibidas” es escasa, es decir, no existe un estímulo adicional que cumpla sus expectativas laborales. Asimismo, concuerda con los resultados de Montero, Fernández, Cáceres, Almeida y Cáceres (2015), que se encuentran medianamente satisfechos con un valor inferior al 70% en base a: el reconocimiento por ejecutar apropiadamente las tareas diarias, autodeterminación para realizar procesos de trabajo y oportunidad de línea de carrera.

Por otro lado, se coincide con Peña, Díaz y Carrillo (2015) quienes evidenciaron un nivel medio en base al resultado general y con un 5.78% acorde al indicador el trabajo en sí, consecutivamente con un 4.42% destacó oportunidades de crecimientos y en el indicador estímulo laboral. Asimismo, se observó en los factores extrínsecos un nivel alto respecto a los salarios percibidos con un 4.94%.

De la misma forma, concuerda con Alarcón y Pachamango (2016), debido que obtuvieron un 68,3% en el factor desarrollo personal, lo cual, indica que la empresa ofrece algunas oportunidades para el crecimiento de los trabajadores. Por otro lado, Campos (2016), infiere que el personal crea un inadecuado clima laboral con un 60%, manifestándose en la responsabilidad para con la empresa. De igual situación, coincide Silipu (2017), debido que indican que el factor reconocimiento carece con un 48%.

Por último, se evidenció que existe deficiencia en la predisposición de los jefes para con sus empleados vinculado a la subcategoría relación con la autoridad, debido que cuando los trabajadores desean pedir algún permiso o hacer una sugerencia, la comunicación es deficiente, el procedimiento es muy tardío, además no tienen mucha interacción con los altos mandos, lo cual es un factor predominante en la motivación del personal. Esto quiere decir que la relación con la autoridad está expresada por procedimientos, dinámicos sociales que se encuentran reglamentadas por las organizaciones, además, las estructuras organizacionales que tienen las empresas origina estabilidad, contribuye a una adecuada interacción. En otras palabras, es la valoración significativa que se da entre los subordinados y el empleador en sus actividades diarias (Johnson y Watson, 2015; Palma, 1999).

Respecto a los resultados anteriores incide con Gómez y García (2016), debido que manifiesta que prevalecen de una inadecuada “inspección laboral”, por lo que existe una comunicación deficiente y una falta de habilidades blandas para los jefes con sus empleados.

Finalmente, esta investigación aporta a las Ciencias Administrativas porque ha generado un modelo de “Las 3S para mejorar la satisfacción laboral del área de producción en una empresa metalmeccánica”, el cual es único y va a mejorar, elevar la complacencia de los trabajadores. Por ello, se implantó tres planes que optimizará los problemas evidenciados: Plan de lazos sociales denominado “Social ties Plan”, la cual ayudará a que el personal trabaje en equipo. Asimismo, se ejecutará el plan de salarios emocionales y económicos nombrado “E2 Salary Plan”, de manera que permitirá fomentar los incentivos de motivación. Se implementará el plan de habilidades blandas denominado “Soft Skills Plan”, enfocado en realizar concientización en los altos mandos, como medio de comunicación e información.

4.2 Conclusiones

- Primera:** Se propuso un plan denominado “Las 3S para mejorar la satisfacción laboral del área de producción en una empresa metalmecánica”, con el objetivo de construir lazos sociales entre los trabajadores, incrementar los salarios emocionales y económicos, implementar habilidades blandas para los jefes y supervisores, con el objetivo de elevar la complacencia de los trabajadores.
- Segunda:** Se estableció que el nivel de satisfacción del personal es medio, asimismo, existe algunos aspectos que predominan en la S.L., las cuales son la ausencia del valor de solidaridad con un 90%, a causa que la empresa no fomenta la cooperación entre ellos. Además, indican que el trabajo que efectúan no les hace sentir realizado con un 97% e indican que no se sienten cómodo en su trabajo con un 75%; factor importante en la motivación del empleado. Existe deficiencia en la comunicación de los jefes con sus empleados con un 98%, aspecto imprescindible para poder observar que es lo que desean los trabajadores.
- Tercera:** Se constituyó como primer factor que existe falta de compañerismo, es decir no existe apoyo mutuo, trabajan individualmente, carece de trabajo en equipo. Carece de incentivos laborales, por lo que no existe adecuados salarios emocionales o económicos que motiven al personal a seguir trabajando satisfactoriamente. Prevalece de una deficiencia en la predisposición de los jefes con sus empleados, por lo que cuando desean comunicarse con ellos, no se puede.

4.3 Recomendaciones

- Primera:** Se recomienda efectuar la propuesta para la empresa en estudio, a fin de elevar la complacencia del personal, con la finalidad de construir lazos sociales, incrementar los salarios emocionales y económicos, implementar habilidades blandas para los jefes y supervisores, debido que, se verá reflejado en el desempeño, motivación, productividad y cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- Segunda:** Establecer nuevas investigaciones relacionados al problema en particular, ya sea factores internos o externos, a fin de aumentar la complacencia del personal, incrementar la productividad y crecimiento de la empresa.
- Tercera:** Dar seguimiento al plan propuesto, con el objetivo de implementar los “valores empresariales”, así como realizar el taller de juegos motivacionales “Espíritu de equipo” y aplicar las estrategias de “Gung ho”. Además, se sugiere hacer un seguimiento si se implementa adecuadamente los salarios emocionales y económicos al personal del área de producción. Por último, se recomienda aplicar convenientemente las habilidades blandas, los juegos empresariales para sensibilizar a los altos mandos de la empresa y hacer el community manager actualice eficazmente las redes sociales en contacto con los jefes de producción y/o consultor externo.

REFERENCIAS

- Alarcón, M., & Pachamango, M. (2016). *Factores de Satisfacción Laboral y desempeño de los trabajadores del sector metalmeccánica en Trujillo*. (Tesis de Posgrado) Perú: Universidad Privada del Norte.
- Arias, F., & Heredia, V. (1988). *Administración de recursos humanos para el talento humano* (3ra ed.). México, D.F.: Trillas, S.A. de C.V.
- Atwood, J., & Gallo, C. (2011). *The Effects of the Internet on Social Relationships: Therapeutic Considerations*. United States of America: Iuniverse.
- Avila, J. (2019). *Comunicación interna y satisfacción laboral en una empresa odontológica, Lima 2019*. (Tesis de grado) Perú: Universidad Norbert Wiener.
- Bateman, S. (2009). *Administración* (8va ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.
- Bathena, Z. (12 de marzo de 2018). *Entrepreneur*. Recuperado el 07 de agosto de 2019, de <https://www.entrepreneur.com/article/310608>
- Boreham, N., Fischer, M., & Samurçay, R. (2002). *Work Process Knowledge*. Canada, USA: Routledge.
- Borman, W. & Motowidlo, S. (1997). Task Performance and Contextual Performance: The Meaning for Personnel Selection Research. *Journal Human Performance*, 10(2), 99-109. doi:10.1207/s15327043hup1002_3
- Campos, R. (2016). *Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola. Distrito de Íllimo, 2016*. (Tesis de grado) Chiclayo, Perú: Universidad Privada Juan Mejía Baca.
- Carhuancho, I., Sicheri, L., Nolazco, F., Guerrero, M., y Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Ecuador. UIDE.
- Casana, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en Trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy*. (Tesis de grado) Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ma ed.). México, D. F.: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (5ta ed.). México, D.F.: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional* (2da ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.

- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional* (3ra ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.
- Daft, R. (2004). *Administración* (6ta ed.). México, D.F.: International Thomson Editores, S.A.
- Davis, F. (2004). *Personal Development In A Nutshell*. Michigan, EE.UU.: Page free Publishing, Inc.
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2015). *Investigación Fundamentos y Metodología*. Lima, Perú: Pearson Educación del Perú S.A.
- Edmunds, S. (3 de noviembre de 2012). *Smallbusiness.chron*. Recuperado el 04 de Setiembre de 2019, de <https://smallbusiness.chron.com/effective-compensation-amp-benefits-systems-39604.html>
- Flores, C., Díaz, L., Luz, V., Rodríguez, P., & Páramo, D. (2015). Evaluación cuantitativa de la satisfacción laboral en personal directivo y operativo de empresas de calzado y cuero usuarios del IMSS, como modelo de atención. *Scielo*, 17(54), 202-206.
- Furaker, B., Hakansson, K., & Karlsson, J. (2012). *Commitment to Work and Job Satisfaction: Studies of Work Orientations*. New York, UK: Routledge.
- Gaceta laboral. Gaceta laboral. 07 de octubre de 2016. <http://gacetalaboral.com/que-es-un-reglamento-interno-de-trabajo-y-que-empresas-estan-obligadas-contar-con-el/> (último acceso: 02 de diciembre de 2019).
- Gestión. (08 de noviembre de 2017). *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/hay-burbuja-felicidad-laboral-149934-noticia/>
- Gómez, D., & García, J. (2016). *Análisis de la satisfacción laboral en los empleados de Refrirozo S.A.S. a través de la aplicación del cuestionario S20/23, en Cartagena de Indias durante el 1er semestre de 2016*. (Tesis de grado) Colombia: Universidad de Cartagena.
- Gheysi. (11 de abril de 2017). *Calidad y ADR*. Obtenido de calidad y ADR: <https://aprendiendocalidadyadr.com/diagrama-de-pareto/>
- Hampton, D. (1989). *Administración* (3ra ed.). Naucalpan de Juárez, México: McGraw-Hill.
- Hazel, J. (1996). *Personal Development in Counsellor Training* (1st ed.). London, United Kingdom: Sage Publications Ltd.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional* (12a ed.). Querétaro, México: Cengage Learning.

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc Graw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2015). *Metodología de la investigación*. México DF: McGraw-Hill.
- Huaita, D., & Luza, F. (2018). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas. *INNOVA Research Journal*, 3(8.1), 300-312. doi:10.33890/innova.v3.n8.1.2018.801
- Hughes, J., & Youngson, S. (2009). *Personal Development and Clinical Psychology*. USA: Office.
- Human Resources Edu. (19 de mayo de 2016). *Humanresourcesedu*. Recuperado el 1 de setiembre de 2019, de <https://www.humanresourcesedu.org/benefits-specialist/>
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de Investigación*. Caracas, Venezuela: Sypal.
- Hurtado, J. (2010). *Metodología de Investigación*. Guía para la comprensión holística de la ciencia. Caracas, Venezuela: Sypal.
- Ibáñez, M. (2011). *Gestión del talento humano en la empresa* (1ra ed.). Lima, Perú.: Editorial San Marcos de Aníbal Jesús Paredes Galván.
- Isotools. *Isotools*. 19 de marzo de 2015. <https://www.isotools.org/2015/03/19/que-son-las-normas-iso-y-cual-es-su-finalidad/> (último acceso: 03 de diciembre de 2019).
- ISO. *ISO*. 23 de febrero de 1947. <https://www.iso.org/about-us.html> (último acceso: 02 de diciembre de 2019).
- Johnson, C., & Watson, L. (2015). Authority Relationship. *ScienceDirect*, 1-19.
- Kilduff, M., & Tsai, W. (2003). *Social Networks and Organizations*. London, United Kingdom: Sage publications.
- Koiwe. (2016). *Koiwe Recursos Humanos, Remuneraciones y beneficios*. Recuperado el 6 de setiembre de 2019, de <http://www.koiwerrhh.com.ar/remuneraciones.html>
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2009). *Essentials of management* (8th ed.). New Delhi, India: Tata McGraw-Hill.
- Landy, F., & Conte, J. (2010). *Work in the 21st Century: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology* (3rd ed.). California, USA: Design Deluxe.
- Londoño, H., & Arcila, M. (2013). *Manual de introducción a la teoría de desarrollo humano y organizacional, fundamentada en la sinergia motivacional y la productividad*. Manizales, Colombia: Universidad de Manizales.

- Marin, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Scielo*, 17(4), 42-52. doi:10.24265/horizmed
- McGregor, J. (01 de Setiembre de 2017). *Washingtonpost*. Recuperado el 06 de agosto de 2019, de <https://www.washingtonpost.com/news/on-leadership/wp/2017/09/01/job-satisfaction-is-up-but-still-well-below-one-time-highs/?noredirect=on>
- Mendoza, E. (2018). *Engagement y Satisfacción Laboral en colaboradores de una empresa retail del distrito de Chorrillos, 2018*. (Tesis de grado) Perú: Universidad cesar Vallejo.
- Montero, C., Fernández, M., Cáceres, E., Almeida, S., & Cáceres, S. (2015). Nivel de la satisfacción laboral de trabajadores profesionales administrativos de una empresa manufacturera ubicada en la región oriental de Venezuela. *Scielo*, 27(4), 586-594.
- Motowidlo, S. & Kell, H. (2012). Job performance. *Researhgate*. doi:0.1002/0471264385.wei1203
- Newton, C. (2001). *Smallbusiness.chron*. Recuperado el 7 de setiembre de 2019, de <https://smallbusiness.chron.com/administrative-policies-employees-18826.html>
- Organ, D., Podsakoff, P. & Mackenzie, S. (2006). *Organizational Citizenship Behavior*. United States of America: Sage Editorial.
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. *Teoría e Investigación en Psicología*. *Teoría e Investigación en Psicología*, 9(1), 27-34.
- Parker, E. (8 de agosto de 2012). *Department of transportation*. Recuperado el 6 de setiembre de 2019, de <https://www.dot.state.mn.us/policy/admin/ad001.html>
- Peña, M., Díaz, G., & Carrillo, A. (2015). Relación del clima organizacional y la Satisfacción laboral en una pequeña Empresa familiar. *Administración y Finanzas*, 8(1), 37-50.
- Portal, A. *Info capital humano*. 2018. <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/alerta-legal/la-importancia-del-reglamento-interno-de-trabajo-como-instrumento-de-gestion-del-empleador/> (último acceso: 01 de diciembre de 2019).
- Pujol-Cols, L., & Dabos, G. (2017). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Scielo*, 34(146), 3-18. doi:10.18046/j.estger.2018.146.2809
- Ramos, P. (3 de junio de 2015). *Rasgotatente*. Recuperado el 1 de Setiembre de 2019, de <http://rasgotatente.es/rendimiento-laboral/>

- Ryff, C., & Singer, B. (2001). *Emotion, social relationships, and health*. New York, The United States: Oxford University Press.
- Shaju, M., & Subhashini, D. (2016). A study on the impact of Job Satisfaction on Job Performance of Employees working in Automobile Industry, Punjab, India. *Journal of Management Research*, 9(1), 117-130. doi:10.5296/jmr.v9i1.10420
- Silupu, S. (2017). *Engagement y Satisfacción Laboral en agentes de Empresas de Seguridad y Vigilancia Privada, en la ciudad de Piura*. (Tesis de grado) Perú: Universidad cesar Vallejo.
- Spector, P. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. California: Sage Publications.
- Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert, D. (1996). *Administración* (6ta ed.). Naucalpan de Juárez, Edo. de México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Taylor, T. (25 de julio de 2019). *The balance careers*. Recuperado el 2 de setiembre de 2019, de <https://www.thebalancecareers.com/how-important-are-employee-benefits-in-recruitment-1177850>
- Webb, S., & Grimwood, D. (2003). *Personal Development in the Information and Library Professions* (3rd ed.). London, United Kingdom: Europa publications.
- Wicker, W. (2011). *Job Satisfaction: Fact Or Fiction: Are You Satisfied with Your Job?* Bloomington: AuthorHouse.
- Woodside, A. (2010). *Organizational Culture, Business-to-Business Relationships, and Interfirm Networks* (1st ed.). United Kingdom: Emerald.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación

Título: Las 3S para mejorar la satisfacción laboral del área de producción en una empresa metalmecánica, Lima 2019

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Categoría 1:									
			Sub categorías	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel					
¿Cómo mejorar la satisfacción laboral del área de producción en una empresa metalmecánica, Lima 2019?	Proponer estrategias para mejorar la satisfacción laboral del área de producción en una empresa metalmecánica, Lima 2019.		Condiciones físicas y/o materiales	1. Ambiente físico	1-5	(TA) Totalmente de acuerdo	Alta					
				2. Recursos materiales								
				3. Normas ISO								
			Beneficios laborales y/o remunerativos	4. Remuneración	6-9							
				5. Incentivo								
			Políticas administrativas	6. Jornada de trabajo	10-14			(A) De acuerdo				
				7. Horario flexible								
				8. RIT								
			Relaciones sociales	9. Clima organizacional	15-18				(I) Indeciso			
				10. Cultura organizacional								
			Desarrollo personal	11. Capacitación y desarrollo	19-24					(D) En desacuerdo		
				12. Ascenso								
			Desempeño de tareas	13. Actitud	25-30						(TD) Totalmente en Desacuerdo	
				14. Comportamiento								
			Relación con la autoridad	15. Flexibilidad	31-36							Baja
				16. Relaciones interpersonales								
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Categoría 2:									
¿Cómo es la satisfacción laboral del área de producción en una empresa metalmecánica, Lima 2019?	Diagnosticar la satisfacción laboral del área de producción en una empresa metalmecánica, Lima 2019.		Sub categorías	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel					
				1.								
¿Cuáles son los factores sobresalientes de la satisfacción laboral del área de producción en una empresa metalmecánica, Lima 2019?	Explicar los factores sobresalientes de la satisfacción laboral del área de producción en una empresa metalmecánica, Lima 2019.			2.								
				3.								
				4.								
				5.								

producción en una empresa metalmecánica, Lima 2019?	una empresa metalmecánica, Lima 2019.						
Tipo, nivel y método	Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos				
Sintagma: Holístico. Tipo: Proyectiva. Nivel: Comprensivo. Método: Inductivo y deductivo.	Población: 63 trabajadores. Muestra: 63 trabajadores. Unidad informante: 4 - 3 jefes de área (jefe de producción, asistente contable y asistente comercial)	Técnicas: Encuesta y entrevista. Instrumentos: Cuestionario y Guía de entrevista.	<p>Procedimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En primer lugar, se solicitará autorización a la empresa metalmecánica para la aplicación de la encuesta. - En segundo lugar, se aplicará los instrumentos en la empresa en estudio. - En tercer lugar, se validará la encuesta y se tabulará la recolección de los datos estadísticos. - En cuarto lugar, se procesará los análisis estadísticos. - En quinto lugar, se contrastará las hipótesis planteadas del estudio. - Finalmente, se elaborará la información estadística. <p>Análisis de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se aplicará para el enfoque cuantitativo: Programa SPSS. - Se empleará para el enfoque cualitativo: el software Atlas.ti 				

Anexo 2: Evidencias de la propuesta

MANUAL
DE LAS 3S PARA MEJORAR LA
SATISFACCIÓN LABORAL DEL
ÁREA DE PRODUCCIÓN EN
UNA EMPRESA
METALMECÁNICA

Autora: Jackeline Janeth Avila Cornelio

Empresa metalmecánica - 2020

MANUAL DE LAS 3S PARA MEJORAR LA
SATISFACCIÓN LABORAL DEL ÁREA DE
PRODUCCIÓN EN UNA EMPRESA
METALMECÁNICA

Índice

	Pág.
Introducción.	82
SECCIÓN I	83
DATOS GENERALES DEL M3S	83
1. Datos generales del M3S.	84
1.1. Objetivo general.	84
1.2. Objetivos específicos.	84
1.3. Alcance.	84
1.4. Utilidad.	84
SECCIÓN II	85
SOCIAL TIES PLAN	85
2.1. Concepto.	87
2.2. Objetivo general.	87
2.3. Objetivos específicos.	87
2.4. Responsables de las actividades.	87
2.5. Actividades.	88
Actividad 1: Lanzamiento del "Social Ties Plan", "E2 Salary Plan" y "Soft Skills Plan".	88
Actividad 2: Introducción del "Social Ties Plan".	88
Actividad 3: Realización del taller de concientización - Juegos Motivacionales "Espíritu de equipo"	88
Actividad 4: Fomentación de la Cultura Organizacional.	90
Actividad 5: Implementación de los "Valores Empresariales"	91
Actividad 6: Instauración de las estrategias "Gung ho!"	93
Actividad 7: Valoración, validación y análisis de encuestas	96
Actividad 8: Actualización de mejoras	96
Indicadores del "Social Ties Plan"	99
Diagrama de Gantt.	100
Plan de contingencia.	101
SECCIÓN III	103
E2 SALARY PLAN	103
3.1. Concepto.	105
3.2. Objetivo general.	105
3.3. Objetivos específicos.	105
3.4. Responsables de las actividades.	105
3.5. Actividades.	106
Actividad 1: Exposición del programa de incentivos	106
Actividad 2: Implementación de "Salario emocional"	106
Actividad 3: "Realización del programa "Awards and Recognitions"	108
Actividad 4: Aplicación de "Salarios económicos"	108

	Pág.
Actividad 5: Evaluación y control del nivel de motivación	111
Actividad 6: Recopilación y análisis de los resultados	111
Actividad 7: Instauración de mejoras	111
Indicadores del “E2 Salary Plan”	113
Diagrama de Gantt.	114
Diagrama de actividades.	115
Plan de contingencia.	116
SECCIÓN IV	117
SOFT SKILLS PLAN	117
4.1. Concepto.	119
4.2. Objetivo general.	119
4.3. Objetivos específicos.	119
4.4. Responsables de las actividades.	119
4.5. Actividades.	120
Actividad 1: Realización de "Juegos empresariales"	120
Actividad 2: Implementación de "Habilidades blandas"	120
Actividad 3: Creación de "Redes sociales"	123
Actividad 4: Establecer "Estrategias de comunicación"	123
Actividad 5: Seguimiento y control de las redes sociales	127
Actividad 6: Actualización de información	127
Indicadores del “Soft skills Plan”	127
Diagrama de Gantt.	128
Diagrama de actividades.	129
Plan de contingencia.	130
SECCIÓN V	131
Referencias.	131

Introducción.

Este manual denominado “Las 3S para mejorar la satisfacción laboral del área de producción en una empresa metalmecánica”, nace como consecuencia de la problemática que se evidenció en la empresa en estudio. Asimismo, tiene la finalidad de aumentar el nivel de complacencia de los trabajadores.

Pero, en sí, ¿Qué es Satisfacción Laboral?

Consiste en que, si un trabajador está complacido con su área de trabajo, lo cual, se verá reflejado en la actitud que demuestra al momento de realizar sus funciones, asimismo, esa actitud se verá afectada por la percepción que tenga el personal en base a su trabajo, las cuales podrían ser: la remuneración, estabilidad, desarrollo de las personas y el trabajo en equipo. También, se contempla que, si su entorno laboral y las tareas que ejecuta en la empresa, se adaptan acorde a sus exigencias que posee, es decir que vayan acorde a sus valores y cualidades como persona (Palma, 1999).

El manual consta de cinco secciones, en la Sección I, consta de los datos generales del “M3S”, objetivo general y específicos, alcance y utilidad del manual.

En la Sección II, se da por iniciado el primer plan designado como “Social Ties Plan”, para lo cual, se elaboró concepto sobre las “relaciones sociales”, objetivo general y específicos, responsables y ejecución de cada actividad. De la misma forma, en la sección III y IV, se planteó para los demás planes como “E2 Salary Plan” y “Soft Skills Plan”.

Luego se estableció las referencias del manual desarrollado.

SECCIÓN

I

DATOS GENERALES DEL M3S

1. Datos generales del M3S.



1.1. Objetivo general.

El "Manual de las 3S" tiene el objetivo de mejorar la complacencia de los trabajadores.

1.2. Objetivos específicos.

- Construir lazos sociales entre los trabajadores.
- Incrementar los salarios emocionales y económicos.
- Implementar las habilidades blandas para los jefes y supervisores de la empresa.

1.3. Alcance.

La trascendencia del actual manual, está directamente vinculado, bajo la responsabilidad de:

- Gerente General
- Secretaria
- Community Manager
- Consultoría "Gestión Humana"

1.4. Utilidad.

- Incrementar el nivel de satisfacción de los trabajadores de las empresas en general, por medio de los tres planes creados: "Social Ties Plan", "E2 Salary Plan" y "Soft skills Plan".
- Fortificar el trabajo en equipo.
- Elevar los niveles de motivación y reconocimientos.
- Fortalecer la comunicación efectiva entre los jefes y sus trabajadores.

SECCIÓN



SOCIAL TIES PLAN

“The art of relationships is largely based on the ability to properly relate to the emotions of others” – Goleman, D.



Social Ties Plan Plan de Lazos Sociales

Presentación:

El “Social Ties Plan” es una solución que mejorará la ausencia de compañerismo en la organización, mediante nueve actividades y cada una de ellas tendrá un responsable para su respectivo cumplimiento. Asimismo, esto estará enfocado por tres indicadores, la cual ayudará como guía para el cumplimiento, los cuales son: “Los Valores empresariales”, “Juegos motivacionales – Espíritu de equipo” y las “Estrategias Gung Ho”. Con la finalidad, de fortalecer los lazos sociales, concientizar, informar y suministrar herramientas que formen cambios positivos en el entorno de trabajo de la empresa metalmeccánica.

2.1. Concepto.

Los lazos sociales, son conexiones que se dan entre los seres humanos para poder compartir una comunicación, intelecto, emociones y vivencias. Estos logran ser débiles o consistente acorde a las interrelaciones que se establecen a través de dos o más personas. Por otro lado, pueden ser vínculos conectados con el entorno laboral, por ejemplo, incluir a un trabajador que tiene la información y recursos precisos para ejecutar un trabajo. También, puede ser expresivos que se basan en el valor de la solidaridad (IGI Global, 1988).



2.2. Objetivo general.

La finalidad de este “Social Ties Plan” es construir lazos sociales entre los trabajadores de la empresa metalmecánica.

2.3. Objetivos específicos.

- Implementar de los Valores Empresariales.
- Realizar un taller de concientización Juegos Motivacionales - Espíritu de equipo.
- Efectuar las estrategias “Gung ho”.

2.4. Responsables de las actividades.

Estará a cargo de la consultoría “Gestión humana”. Luego, residirá en el Gerente General para la ejecución de la actividad dos. Seguido, de la secretaria que normalmente está al mando de ejecutar los beneficios laborales y otros aspectos que abarca el talento humano.

01 Actividad

02 Actividad

03 Actividad

2.5. Actividades.

Actividad 1: Lanzamiento del “Social Ties Plan”, “E2 Salary Plan” y “Soft Skills Plan”.

Se entregará al Gerente General de la empresa el “Manual de las 3S”, el cual está basado en los tres planes. Todo está detallado y explicado por cada actividad que se realizará.

Actividad 2: Introducción del “Social Ties Plan”.

Se entregará el “Social Ties Plan” tal como: la duración, responsables de cada actividad, cronograma “Diagrama de GANTT”, indicadores, productos y plan de contingencia, para su adecuado cumplimiento.

Actividad 3: Realización del taller de concientización - Juegos Motivacionales “Espíritu de equipo”

Se realizará juegos motivacionales para incentivar y fomentar el trabajo en equipo, mejorar su potencial, habilidades y destrezas. Se ejecutará a primera hora de realizar sus funciones diarias.



¿Qué son los Juegos Motivacionales?

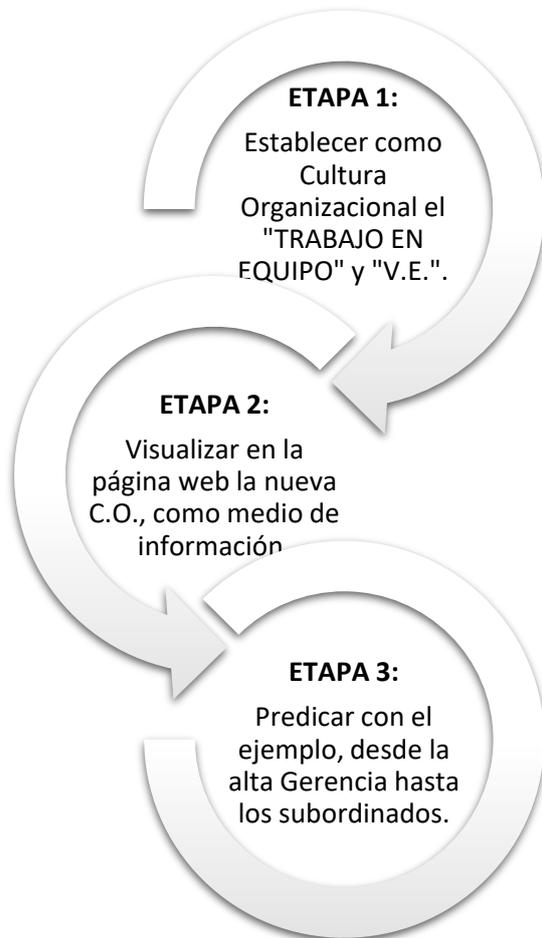
Es una técnica estructurada y diseñada para estimular al ser humano o colaboradores de una organización para el cumplimiento de los objetivos empresariales, la cual es presentada de forma entretenida y dinámica, a fin de consolidar un buen equipo de trabajo (Bachet, 2018).



Figura 1. Producto 1 - Juegos Motivacionales "Espíritu de equipo"

Fuente: Elaboración propia

- 01 Actividad
- 02 Actividad
- 03 Actividad
- 04 Actividad



Actividad 4: Fomentación de la Cultura Organizacional.

La empresa actualmente no cuenta con una apropiada C.O. Por ello, es fundamental fortalecer este aspecto, debido que, repercute en las actitudes y comportamiento de los empleados ya que ayudarán a que estén identificados y comprometidos al 100% con la empresa. Se establecerá de la siguiente manera:

Y que es: ¿Cultura organizacional?

Es un acontecimiento complejo, la cual se presenta mediante las normas que establecen las organizaciones, en base al comportamiento que deben expresar, suposiciones cubiertas y el entorno del ser humano (Herriot y Zijlstra, 1999).

Figura 2. Esquema de Fomentación de la C.O.

Fuente: Elaboración propia

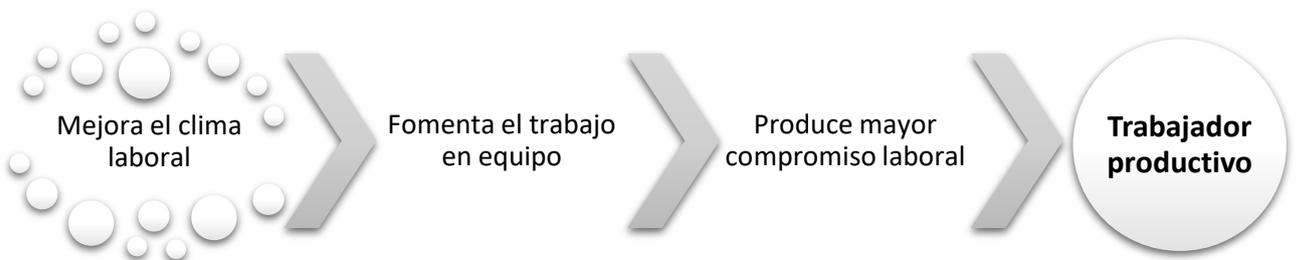


Figura 3. Esquema de beneficios de la C.O.

Fuente: Elaboración propia

- 01 Actividad
- 02 Actividad
- 03 Actividad
- 04 Actividad
- 05 Actividad**

Actividad 5: Implementación de los “Valores Empresariales”

Se implementará los V.E. tal como: compromiso, integridad, liderazgo, trabajo en equipo y solidaridad, para lo cual, se ejecutará en 3 etapas.

Cabe resaltar que al implementar los valores empresariales ayudarán a los empleados a tomar decisiones informadas y unificar la cultura de la empresa, a fin de que puedan responder fácilmente a esta pregunta:

¿La decisión que tomaré refleja nuestros valores como empresa?

Los valores de la empresa ayudan a impulsar la motivación, la moral, la defensa de los empleados y ayudan a los empleados a orientarse para su trabajo.

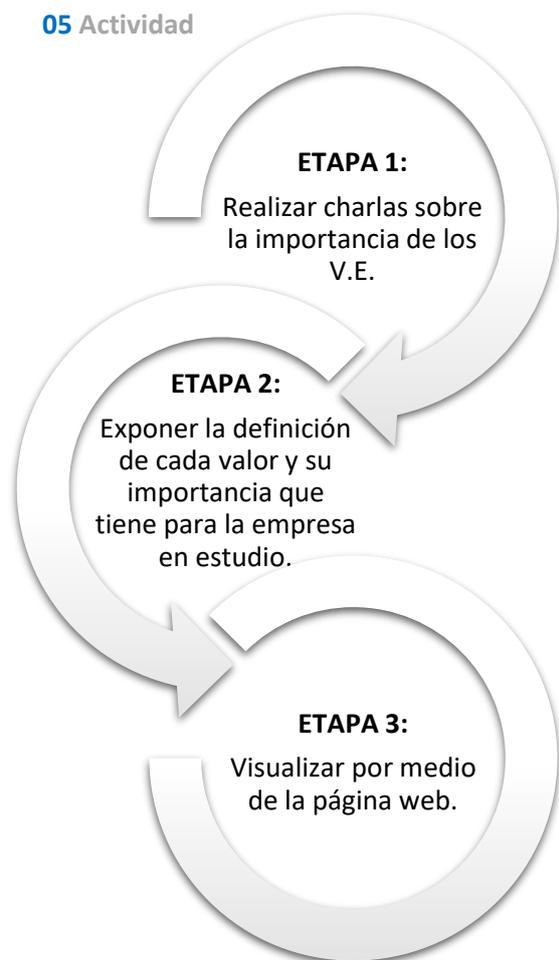


Figura 4. Esquema de la implementación de los “Valores empresariales”

Fuente: Elaboración propia

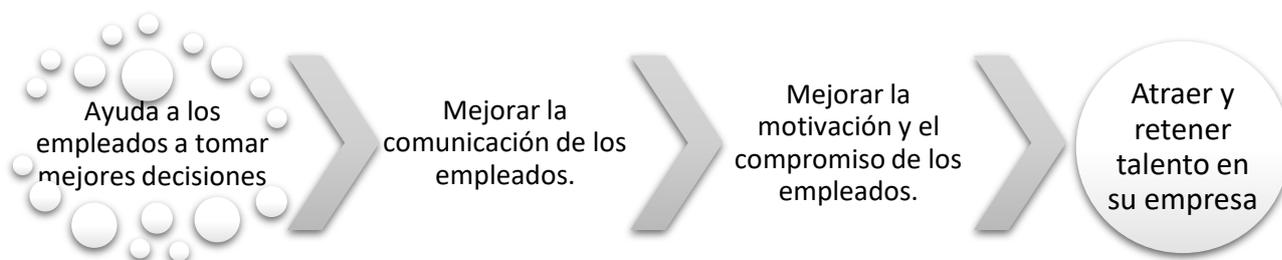


Figura 5. Esquema sobre los beneficios de los “Valores Empresariales”

Fuente: Elaboración propia



Figura 6. Producto 2 - Implementación de los "Valores Empresariales"

Fuente: Elaboración propia

- 01 Actividad
- 02 Actividad
- 03 Actividad
- 04 Actividad
- 05 Actividad
- 06 Actividad

Actividad 6: Instauración de las estrategias “Gung ho!”

Estas estrategias GUNG HO" son basadas en el libro de Ken Blanchard y Sheldon Bowles, es una palabra china, en español quiere decir “Trabajar juntos”, indica cómo podemos aprovechar el potencial de los trabajadores, estimulando el entusiasmo y el desempeño, implementando tres premisas, tal como:



El espíritu de la ardilla (Squirrel) - “Trabajo que vale la pena”.- Hacer que el personal se comprometa en sus tareas, como? Poniéndoles diferentes tareas o ascendíéndoles



El método del castor (Beaver) - Dejar que decidan para alcanzar la meta”.- Dar poder a los trabajadores pero se debe capacitar primero, luego compartir la información de la empresa, respetar las ideas.



El Don del Ganso (Goose) Darnos ánimos unos a otros, felicitar a nuestros empleados aun cuando no hayan llegado a su meta, los felicitamos por su avance.

Figura 7. Esquema de las estrategias “Gung ho”

Fuente: Elaboración propia

Bajo las tres premisas de Gung Ho!, se implementará en la empresa metalmecánica de la siguiente forma:



Figura 8. Producto 3 - Instauración de las estrategias “Gung ho!”

Fuente: Elaboración propia



Figura 9. Esquema de "Palabras Emotivas"

Fuente: Elaboración propia

01 Actividad

02 Actividad

03 Actividad

04 Actividad

05 Actividad

06 Actividad

07 Actividad

08 Actividad

Actividad 7: Valoración, validación y análisis de encuestas

Se aplicará una encuesta estandarizada para poder obtener información oportuna y fiable, elaborado por la Lic. Susana Buen Abad - Directora de Desarrollo Humano Consultores (30 ítems) y se utilizará la escala de Likert. Con el objetivo de, verificar si los trabajadores se encuentran identificados con la empresa y si efectivamente están trabajando en equipo.

Para obtener información confiable y rápida, se empleará la aplicación de Formulario de Google. Luego se validará mediante el software SPSS.

Seguido, se ejecutará el análisis respectivo e interpretación de datos, comparando con los datos anteriores, si existe mejoras de lo implementado. De lo contrario, establecer mejoras.

Actividad 8: Actualización de mejoras

Se deberá aplicar las soluciones establecidas, asimismo, si el problema persiste, se deberá utilizar el plan de contingencia.





ENCUESTA SOBRE "TRABAJO EN EQUIPO" DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN EN UNA EMPRESA METALMECÁNICA, LIMA 2020

Buenos días (buenas tardes).

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos nos responda su opinión haciendo un clic en la que considera expresa mejor su punto de vista.

Su respuesta será confidencial y anónima. No hay preguntas buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado todas las preguntas.

*Obligatorio

	a) Totalmente en desacuerdo.	b) En desacuerdo.	c) Indeciso.	d) De acuerdo.	e) Totalmente de acuerdo.
1.- Debe saber usted quién hará qué y cómo embóna el trabajo suyo con el de otros.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.- En todo equipo se requiere que al menos uno de los miembros sea el de las ideas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.- Es necesario que uno de los miembros actúe como conciliador, negociador, etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.- La planeación del trabajo del equipo debe estar a cargo de todos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.- El pedir cuentas o llamar la atención es contraproducente para el buen funcionamiento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.- El buen humor es un requisito para la eficacia de un equipo de	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7.- La administración del trabajo debe correr a cargo de todos en el equipo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.- Controlar los resultados es responsabilidad de cada miembro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.- Socializar entre los miembros facilita un buen resultado de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.- El miembro con más conocimientos es quien debe ser el líder del equipo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.- Todos deben expresar y defender con firmeza sus puntos de vista aunque difieran	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12.- Un solo miembro con mala actitud puede arruinar el trabajo de todos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13.- El miembro más tímido y sencillo puede aportar una gran idea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14.- Es común que en un equipo ocurran las luchas por el poder	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15.- La mayoría suele tener siempre la razón	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16.- Todos buscan aunque sea inconscientemente el reconocimiento por su esfuerzo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Las personas necesitan pertenecer a algo y un equipo de trabajo sacia su necesidad	<input type="radio"/>				
18. La sinergia es una prueba de la eficiencia del equipo de trabajo	<input type="radio"/>				
19. Los objetivos personales deben coincidir con los de la organización	<input type="radio"/>				
20. Todos los miembros deben tener la misma motivación en tipo e intensidad	<input type="radio"/>				
21. El establecimiento de límites favorece el desempeño efectivo	<input type="radio"/>				
22. Es normal y hasta benéfico que surjan conflictos y desavenencias	<input type="radio"/>				
23. La diplomacia y la política entre los miembros solo mejoran la	<input type="radio"/>				
24. Un buen equipo de trabajo, soporta y se adapta mejor a los cambios	<input type="radio"/>				
25. La comunicación debe restringirse solo a aspectos operativos y técnicos	<input type="radio"/>				
26. El juicio del grupo se afina a medida que son mas unidos	<input type="radio"/>				
27. El desarrollo de virtudes y cualidades se dan como resultado del trabajo en equipo	<input type="radio"/>				
28. Los equipos de trabajo no son seleccionados sino formados	<input type="radio"/>				
29. El grado de autonomía de un equipo es el reflejo de su alto desempeño	<input type="radio"/>				
30. La solución de problemas debe estar a cargo del jefe del equipo	<input type="radio"/>				

ENVIAR

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) · [Condiciones del servicio](#) · [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

Figura 10. Encuesta virtual

Fuente: Elaboración propia

Indicadores del “Social Ties Plan”

Para la medición y cumplimiento del plan determinado, se estableció tres indicadores:



Figura 11. Esquema de indicadores - Social Ties Plan

Fuente: Elaboración propia

Diagrama de Gantt.

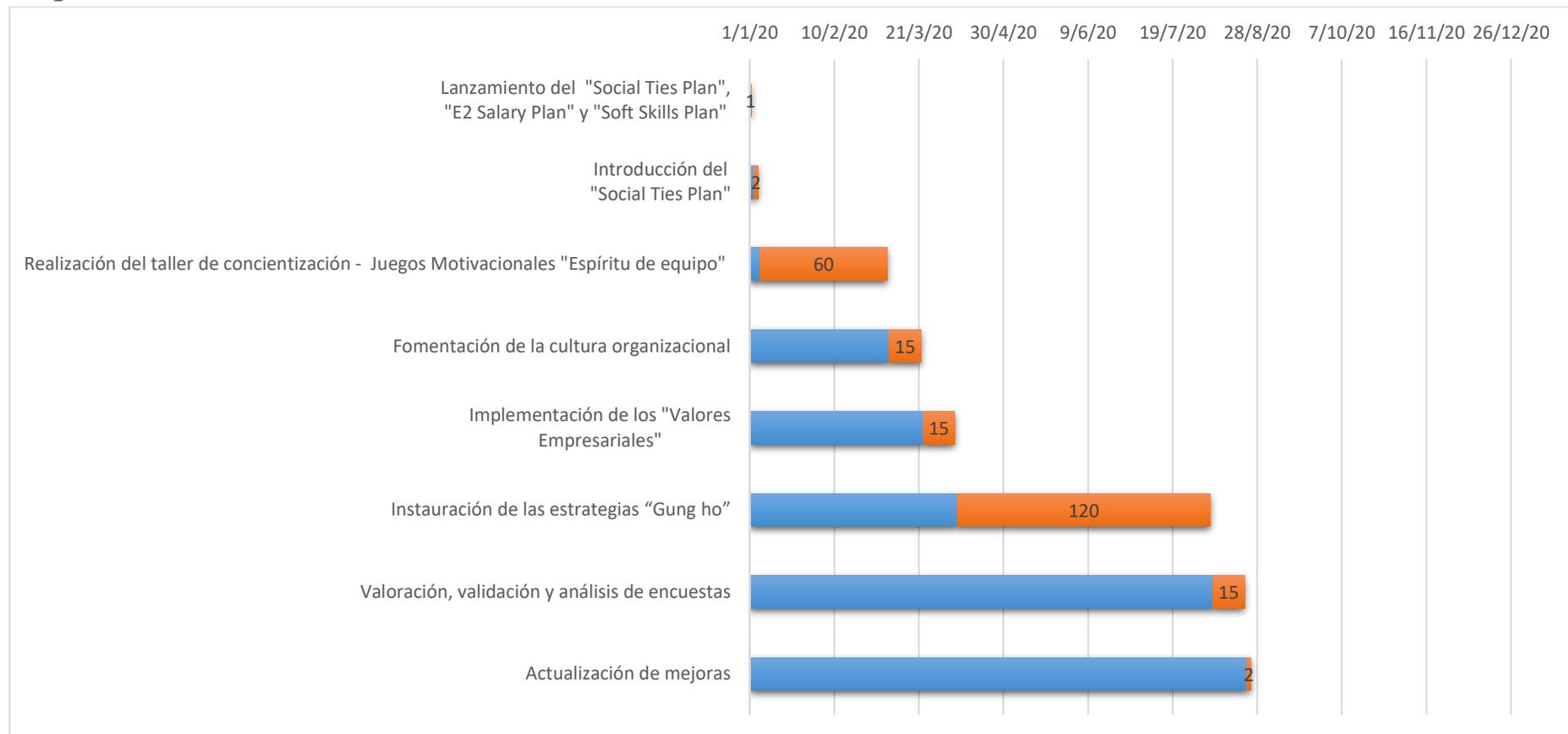


Figura 12. Cronograma - Social Ties Plan

Fuente: Elaboración propia

Diagrama de actividades.



Figura 13. Diagrama de actividades – Social Ties Plan

Fuente: Elaboración propia

Plan de contingencia.



Figura 14. Esquema de plan de contingencia – Social Ties Plan

Fuente: Elaboración propia

SECCIÓN



E2 SALARY PLAN

“Motivation drives us to start and the habit allows us to continue” – Jim Ryun.



E2 Salary Plan

Plan de Salarios emocionales y económicos

Presentación:

El presente plan fue nombrado "E2 Salary Plan", basado en tres indicadores tales como: salarios emocionales, en referencia a incentivos intangibles, salarios económicos, en relación a incentivos de aspecto monetario, además, incluye premios y reconocimientos para los colaboradores. A fin de brindar adecuados incentivos laborales, satisfacer las necesidades personales, familiares y profesionales del trabajador, mejorando la calidad de vida del mismo.

3.1. Concepto.

El salario emocional es un factor importante en las empresas, debido que es una manera de estimar y retribuir el esfuerzo del trabajador. Por otro lado, el salario económico representa en dar un incentivo monetario adicional (Gestión, 2019).

Adicionalmente, la aplicación del salario emocional en las empresas representa cuatro aspectos emocionales en las personas, como el bienestar psicológico, disminución del estrés, aumento en el compromiso laboral y motivación del empleado, factores importantes en la productividad de una empresa (Estrategiaynegocios.net, 2019).



3.2. Objetivo general.

La finalidad de este “E2 Salary Plan” es Incrementar los salarios emocionales y económicos de los trabajadores de la empresa metalmecánica.

3.3. Objetivos específicos.

- Implementar el salario emocional en la empresa metalmecánica.
- Realizar el programa “Award and recognitions” en la empresa metalmecánica.
- Aplicar el salario económico en la empresa metalmecánica.

3.4. Responsables de las actividades.

Estará a cargo de la consultoría “Gestión humana”.

01 Actividad

02 Actividad

3.5. Actividades.

Actividad 1: Exposición del programa de incentivos

Se fomentará mediante el uso de las redes sociales, todos los incentivos que se ejecutará tal como: “Salario emocional”, “Salario económico” y el programa de “Award and reconigtions”, a fin de informar y motivar a los trabajadores.

Actividad 2: Implementación de "Salario emocional"

Se establecerá cuatro fechas para festejar días memorables, entre los cuales está: Día del trabajador, día del padre, aniversario de la empresa y cumpleaños de los trabajadores.





Figura 15. Producto 1 – Salarios Emocionales

Fuente: Elaboración propia

01 Actividad

02 Actividad

03 Actividad

04 Actividad

Actividad 3: "Realización del programa "Awards and Recognitions"

Se realizará un programa de premios y reconocimientos, a fin de poder gratificar el desempeño en general de los trabajadores, lo cual se aplicará de la siguiente forma:

A. Awards:

- Se brindará actividades recreacionales (paseo a Chosica), por cumplimiento de años de servicios, equivale de 1 año a más.
- Se establecerá 6 entradas para ir al cine, por puntualidad y asistencia a la empresa.

B. Recognitions:

- Certificado del "Trabajador del mes", por su desempeño y rendimiento en su trabajo.
 - "Certificado de agradecimiento y apreciación", por tiempo de servicios.
- NOTA: (VER PÁG. 109)

Actividad 4: Aplicación de "Salarios económicos"

Se aplicará 2 tipos de bonos, para poder brindar otro tipo de motivación a los trabajadores y poder satisfacer sus necesidades, tales como:

- A. Bono de transporte valor de S/.50.00 a todo el personal.
 - B. Prestaciones sociales S/.200.00 – solo se hará bimestral.
 - C. Bono extra por cumplimiento de años, se dará a todo el valor de S/.50.00
- NOTA: Esto se basará de acuerdo al desempeño del trabajador.



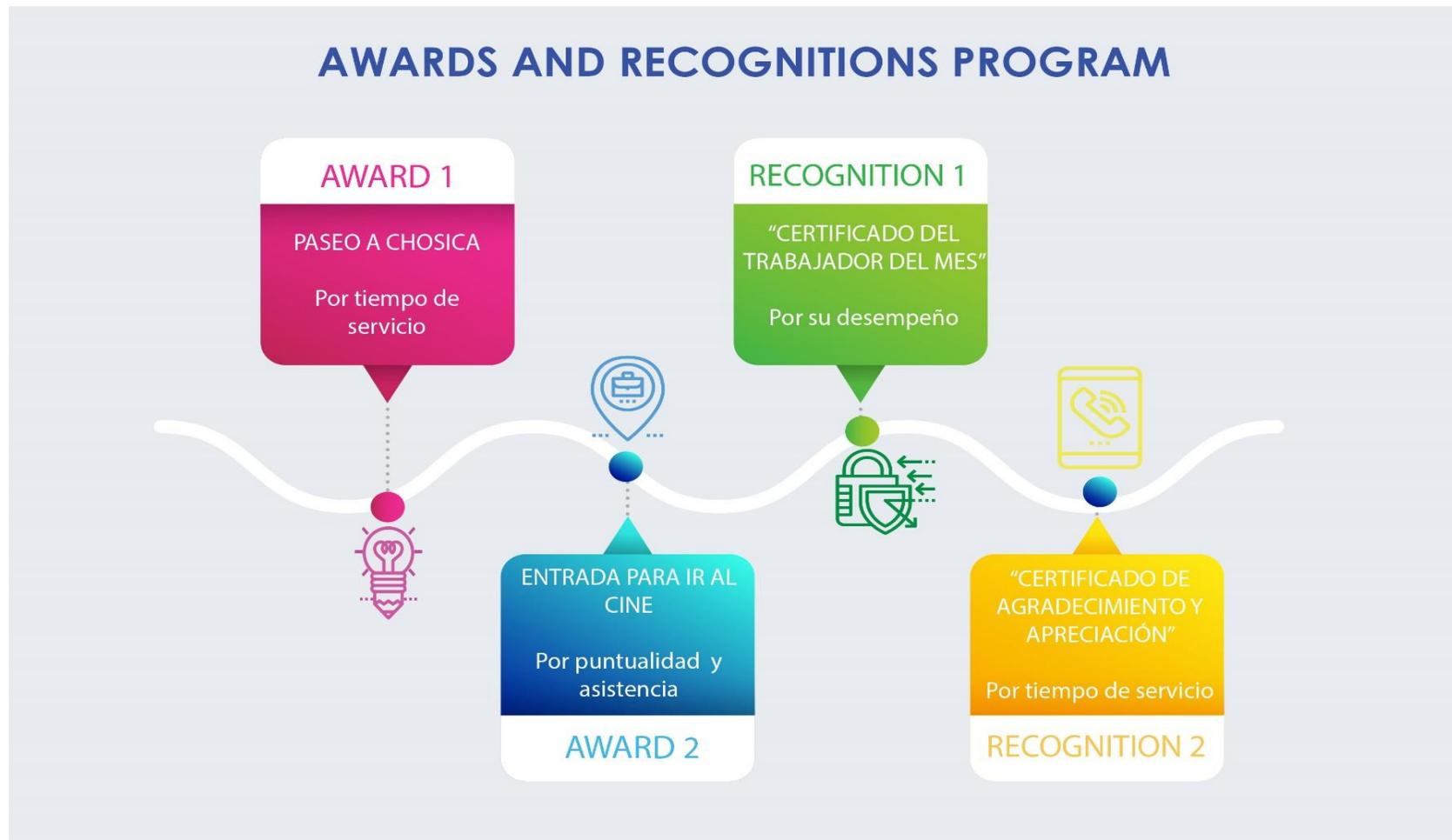


Figura 16. Producto 2 – "Awards and recognitions"

Fuente: Elaboración propia



Figura 17. Producto 3 – "Salarios económicos"

Fuente: Elaboración propia

01 Actividad

02 Actividad

03 Actividad

04 Actividad

05 Actividad

06 Actividad

07 Actividad



Actividad 5: Evaluación y control del nivel de motivación

Se ejecutará una encuesta para medir el nivel de motivación laboral, para constatar si efectivamente los empleados demostraron algún cambio positivo en base a su actitud y/o comportamiento.

Asimismo, para obtener información confiable y rápida, se empleará la aplicación: Formulario de Google. Luego se validará mediante el software SPSS.

Actividad 6: Recopilación y análisis de los resultados

Después de haber obtenido información oportuna y fiable, se debe hacer analizar los resultados, para poder plantear mejoras.

Actividad 7: Instauración de mejoras

Se debe implementar las soluciones previstas. De lo contrario, se pondrá en marcha el plan de contingencia

NOTA: (VER PÁG. 116)



docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdj03NPae_5_0M4799icEGZK8dudG2dfYFb0NcVR-G-vbOdnA/viewform



ENCUESTA SOBRE "MOTIVACIÓN LABORAL" DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN EN UNA EMPRESA METALMECÁNICA, LIMA 2020

Buenos días (buenas tardes).

A continuación, se presentan una serie de preguntas elaboradas con el propósito de determinar la motivación que el trabajo produce en las personas, así como los factores que intervienen en ésta. Para ello, se le pide responder a todas las preguntas. Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando con una "X" sobre la opción con la que esté de acuerdo:

	desacuerdo.	desacuerdo.	acuerdo.	de acuerdo.
1.- Los beneficios económicos que recibo en mi trabajo satisfacen mis necesidades básicas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.- En mi trabajo me encuentro motivado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.- Mis capacidades profesionales son consideradas en mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.- Se reconocen mi esfuerzo y dedicación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.- Mi trabajo me posibilita beneficios sociales adecuados (vacaciones, licencias)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.- Los beneficios de salud que recibo en la	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7.- Me siento seguro y estable en mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.- Me gustaría cambiar de empleo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.- Mi trabajo me da oportunidades de crecimiento económico y profesional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.- He cumplido las expectativas que tenía al comenzar a trabajar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.- Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12.- La tecnología con la que trabajo me permite evolucionar en mis conocimientos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13.- Mi trabajo me permite conciliar las responsabilidades personales con las laborales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14.- Soy lo suficientemente flexible para adaptarme a situaciones cambiantes	<input type="radio"/>				
15.- Mis aportes e ideas son tenidos en cuenta y valoradas por mi superior	<input type="radio"/>				
16.- El flujo de comunicación en mi grupo de trabajo es adecuado	<input type="radio"/>				
17.- Las relaciones con mis compañeros motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo	<input type="radio"/>				

ENVIAR

Figura 18. Encuesta – Motivación Laboral

Fuente: Elaboración propia

Indicadores del "E2 Salary Plan"

Para la medición y cumplimiento del plan determinado, se estableció tres indicadores:



INDICADOR 1: "SALARIO EMOCIONAL"

$$S.Emoc. = \frac{Incent. \text{ no económicos}}{\# \text{ Trabajadores}} * 100$$



INDICADOR 2: PROGRAMA "AWARDS AND RECOGNITIONS"

$$A.R. = \frac{Premios}{Reconocimientos} * 100$$



INDICADOR 3: "SALARIO ECONÓMICO"

$$S.Econ. = \frac{Incentivos económicos}{\# \text{ Trabajadores}} * 100$$

Figura 19. Esquema de indicadores – E2 Salary Plan

Fuente: Elaboración propia

Diagrama de Gantt.

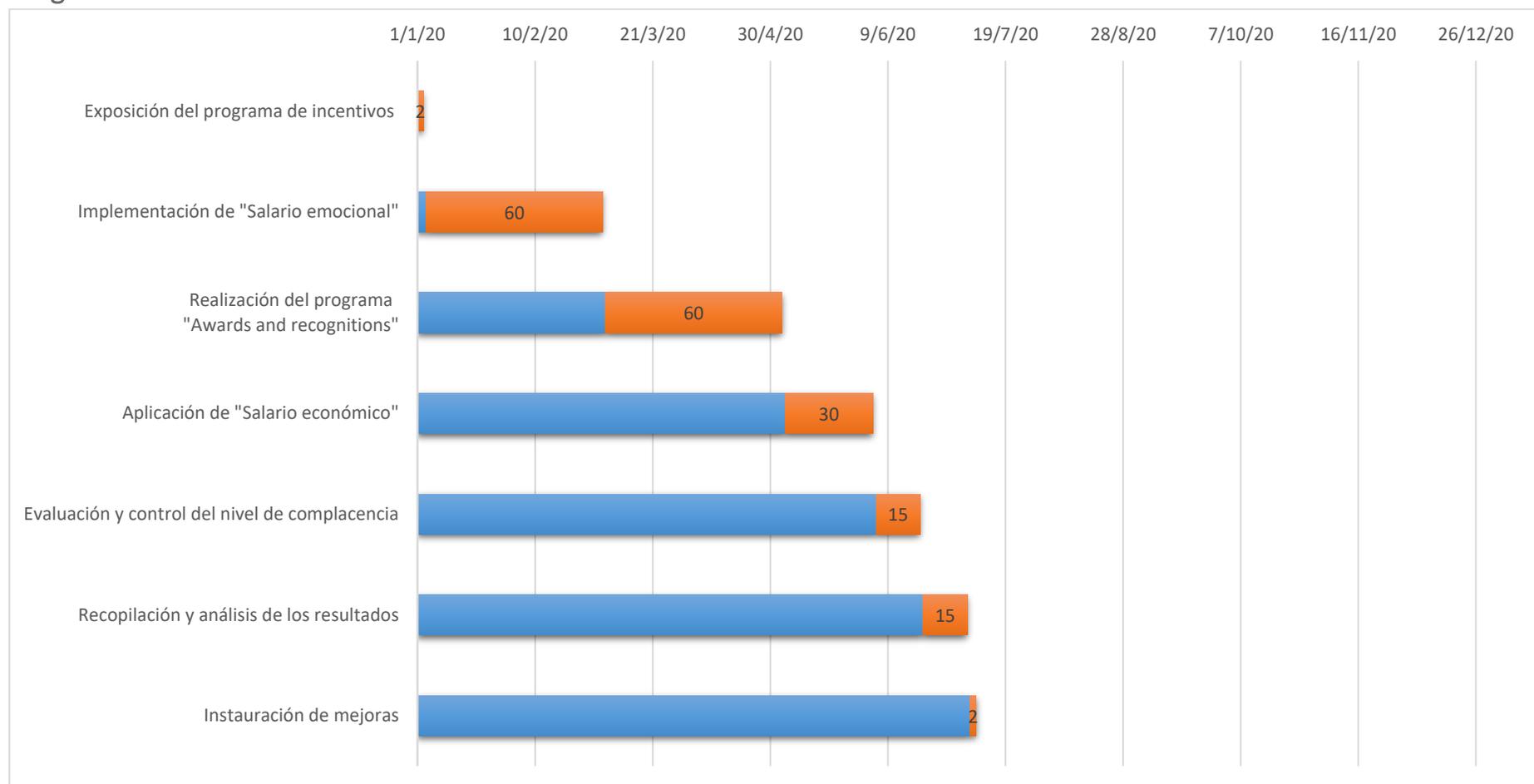


Figura 20. Cronograma – E2 Salary Plan

Fuente: Elaboración propia

Diagrama de actividades.



Figura 21. Diagrama de actividades – E2 Salary Plan

Fuente: Elaboración propia

Plan de contingencia.



Figura 22. Esquema de plan de contingencia – E2 Salary Plan

Fuente: Elaboración propia

SOFT SKILLS PLAN

“Leaders who use their emotional effectiveness to inspire confidence, commitment, and compassion will have better results. This ability to bring people out best translates into financial results“ – Goleman, D.



SOFT SKILLS PLAN

Plan de habilidades blandas

Presentación:

El plan está basado en las habilidades blandas, las cuales están asociadas con la personalidad y naturaleza del individuo tal como, la capacidad de liderazgo, relaciones interpersonales. Adicionalmente, estudios indican que cada día, más empleadores están considerando estos factores en su proceso de selección, lo cual ayudará a los jefes y supervisores a tener adecuadas habilidades. Se implementará juegos empresariales, las redes sociales y estrategias de comunicación, con el objetivo de mantener una comunicación efectiva y rápida.

4.1. Concepto.

Las habilidades blandas se entienden como el resultado de una combinación de habilidades sociales, de comunicación, de forma de ser, de acercamiento a los demás, entre otras, que hacen a una persona dada a relacionarse y comunicarse de manera efectiva con otros (Edu crea, 2019).



4.2. Objetivo general.

La finalidad de implementar habilidades blandas para los jefes y supervisores de la empresa metalmeccánica.

4.3. Objetivos específicos.

- Realizar "Juegos empresariales"
- Implementar "Habilidades blandas"
- Crear "Redes sociales"
- Establecer "Estrategias de comunicación".

4.4. Responsables de las actividades.

Las personas que estarán a cargo de las acciones previstas estará conformado por la Consultoría "Gestión Humana" y "Community Manager" para la implementación y actualización de las redes sociales.

01 Actividad

02 Actividad

4.5. Actividades.

Actividad 1: Realización de "Juegos empresariales"

Se efectuará "juegos empresariales" o "juegos de mesa" para los jefes y supervisores de la empresa, con el objetivo de, sensibilizar y desarrollar nuevas habilidades.

NOTA: (VER PÁG. 121)

Actividad 2: Implementación de "Habilidades blandas"

Se implementará habilidades blandas, con la finalidad que los supervisores y jefes, conozcan, desarrollen sus habilidades y afronten situaciones complejas que repercute en el entorno laboral, las cuales son:

- 1- Inteligencia emocional
- 2- Gestión del cambio
- 3- Productividad
- 4- Orientación al servicio
- 5- Manejo del estrés
- 6- Comunicación
- 7- Empatía
- 8- Gestión del conflicto

NOTA: (VER PÁG. 122)



Figura 23. Esquema de Juegos empresariales

Fuente: Elaboración propia

IMPLEMENTACIÓN DE HABILIDADES BLANDAS

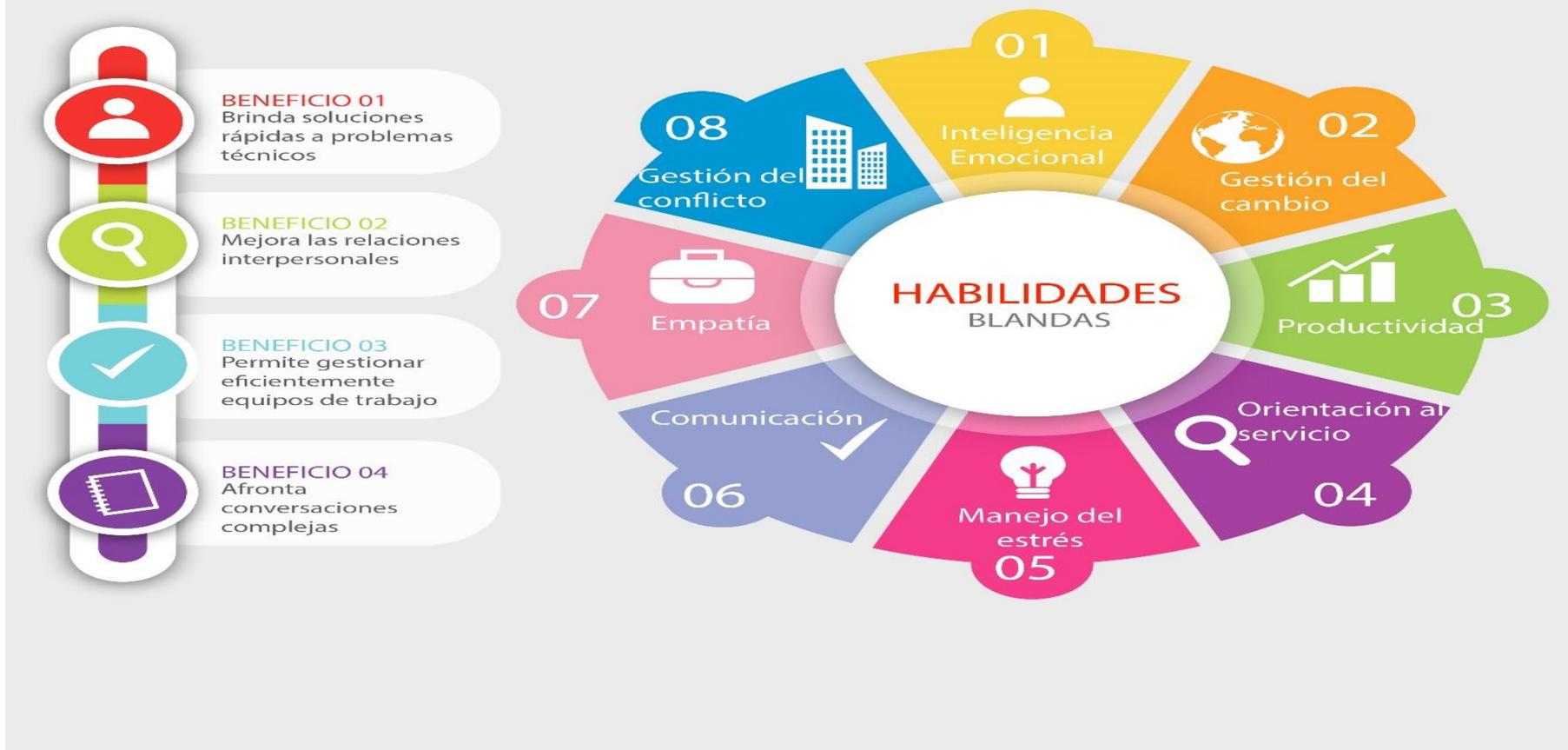


Figura 24. Implementación de habilidades blandas

Fuente: Elaboración propia

01 Actividad

02 Actividad

03 Actividad

04 Actividad

Actividad 3: Creación de "Redes sociales"

Se creará las redes sociales como: Facebook, Instagram y whatsapp como fuente de información de la empresa, se mostrará los eventos que realice y reconocimientos que se hará al trabajador, con el objetivo de que se sienten identificados y motivados con la empresa metalmecánica. Mediante la Misión, visión y valores empresariales

NOTA: (VER PÁG. 124-125)

Actividad 4: Establecer "Estrategias de comunicación"

Se implantará como estrategia los flujos de comunicación, debido que ayudarán a mantener una comunicación rápida y eficaz entre los colaboradores de la empresa. Son procesos que se realizan en un entorno laboral, guiándose del organigrama de la empresa. Asimismo, están enfocado en la comunicación descendente, ascendente u horizontal (Ecu Red, 2019).

Se fomentará 3 programas, Mediante este medio la empresa mantendrá una comunicación más rápida y eficaz, la cual permitirá escuchar a los trabajadores sus ideas.

NOTA: (VER PÁG. 126)

Creación del FACEBOOK

The screenshot displays the Facebook interface for a page named "Empresa Metalmecánica". At the top, there is a search bar with the text "Empresa Metalmecánica" and a search icon. To the right of the search bar, the user's name "Jacky" is visible, along with navigation options: "Inicio", "Crear", and icons for friends, messages, notifications, and help. Below the search bar, a horizontal menu includes "Página", "Bande...", "Notificaciones 2", "Estadísticas", "Herra...", "Centro...", "Más", "Editar ... 5", "Configuración 5", and "Ayuda".

The main content area is divided into two columns. The left column contains the profile information for "Empresa Metalmecánica", including a circular profile picture of a factory interior with a plus sign, the name "Empresa Metalmecánica", and the instruction "Crear nombre de usuario de la página". Below this is a vertical menu with options: "Inicio", "Eventos", "Publicaciones", "Ver más", and a blue "Promocionar" button with the text "Ir al centro de anuncios" below it.

The right column features a large image of a metalworking factory with several large rolls of metal. Below the image are interaction buttons: "Me gusta", "Seguir", "Compartir", and a three-dot menu. A blue button labeled "+ Agregar un botón" is also present. Below the image is a "Crear" section with options for "En vivo", "Evento", and "Oferta". At the bottom of this section is a text input field with a profile picture icon and the placeholder text "Escribe una publicación...".

On the right side of the page, there is a "Grupos Sugeridos" section. It lists a group named "confeccionistas gamarra al x..." with 8,3 mil miembros and 10 publicaciones, and a button to "Unirte". Below this is another group "Real Plaza Puruchuco" with a "Chat" button and icons for sharing, adding friends, and settings.

Creación del INSTAGRAM y WHATSAPP



Estrategias de comunicación



COMUNICACIÓN DESCENDENTE:

PROGRAMA 1. "Conociendo a mis trabajadores" Los jefes realizarán una visita dos veces por mes a la planta, para escuchar sus inquietudes de los trabajadores.

COMUNICACIÓN ASCENDENTE:

PROGRAMA 2. "The voice of the employee", en las redes sociales, a fin de tener una interacción más rápida.

COMUNICACIÓN HORIZONTAL:

PROGRAMA 3. "Welcome to your second home", cada vez que haya un ingresante se tendrá que presentar y darles la bienvenida.

Figura 25. Esquema de Estrategias de comunicación

Fuente: Elaboración propia

Actividad 5: Seguimiento y control de las redes sociales

Se deberá hacer un seguimiento si se están efectúa los programas en el tiempo establecido y si está teniendo buenos resultados con los trabajadores de la empresa.

Actividad 6: Actualización de información

Se tendrá que seguir con los programas determinados previamente, si en caso no se demuestra algún cambio, se ejecutará el plan de contingencia.

NOTA: (VER PÁG. 130)

Indicadores del “Soft skills Plan”

Para la medición y cumplimiento del plan determinado, se estableció tres indicadores:



Figura 2614. Esquema de indicadores - Soft skills Plan

Fuente: Elaboración propia

Diagrama de Gantt.

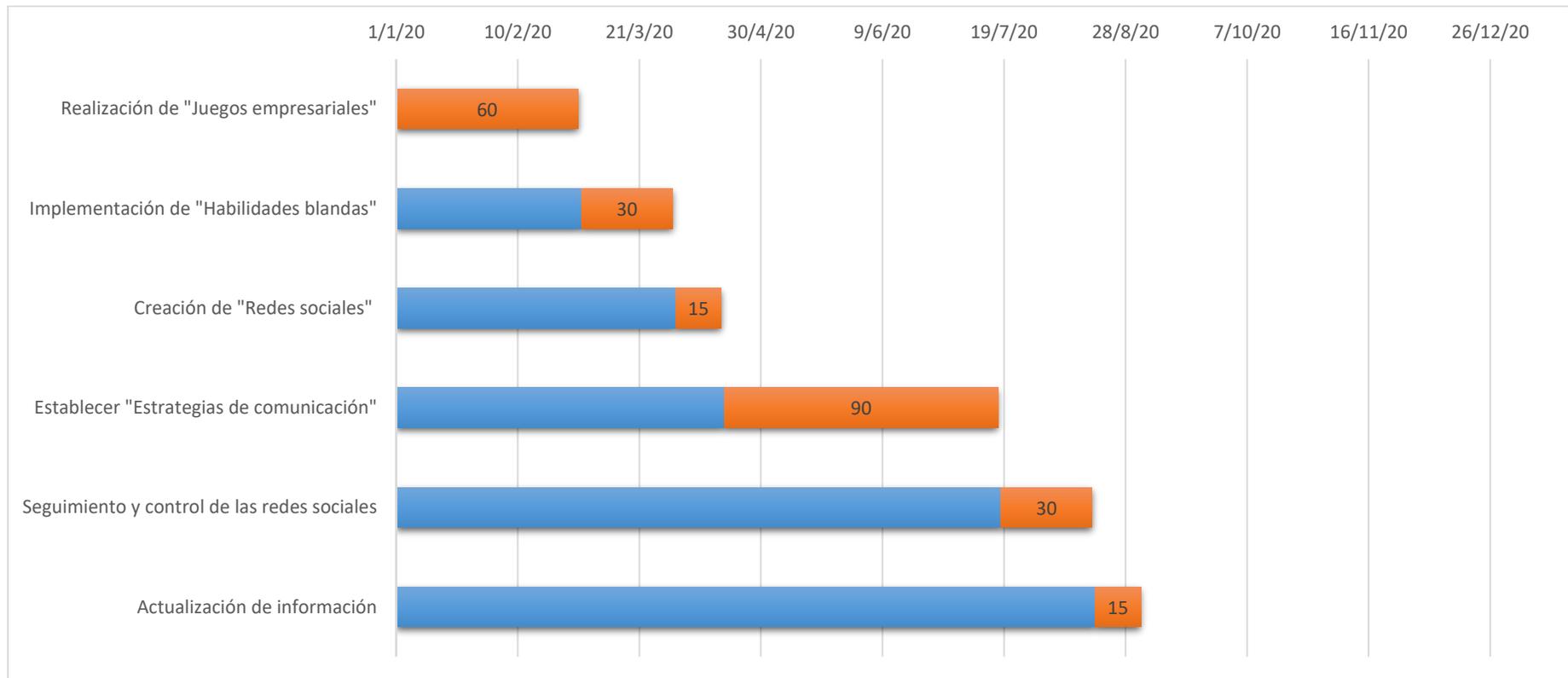


Figura 27. Cronograma - Soft skills Plan

Fuente: Elaboración propia

Diagrama de actividades.



Figura 28. Diagrama de actividades - Soft skills Plan

Fuente: Elaboración propia

Plan de contingencia.



Figura 29. Plan de contingencia - Soft skills Plan

Fuente: Elaboración propia

SECCIÓN

V

REFERENCIAS

- Abad, S. (2010). *Test: Sabe usted trabajar en equipo*. (Tesis de Grado) Puerto Rico: Universidad de Puerto Rico.
- Bachet, J. (2018). *Info Capital Humano*. Recuperado el 02 de diciembre de 2019, de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/articulos/juegos-motivacionales-una-actividad-necesaria-dentro-de-nuestra-empresa/>
- Berardi, A. (2015). *Motivación laboral y Satisfacción laboral*. (Tesis de Grado) Buenos Aires, Argentina: Universidad FASTA.
- Ecu Red. (s.f.). *Ecu Red*. Obtenido de https://www.ecured.cu/Flujos_de_comunicaci%C3%B3n
- Edu crea. (18 de diciembre de 2019). Obtenido de <https://educra.cl/que-son-las-habilidades-blandas-y-como-se-aprenden/>
- Estrategiaynegocios.net. (28 de abril de 2019). Recuperado el 05 de diciembre de 2019, de <https://www.estrategiaynegocios.net/empresasymangement/1279536-330/millennials-exigen-salario-emocional-m%C3%A1s-que-salario-econ%C3%B3mico>
- Gestión. (24 de junio de 2019). Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/salario-emocional-buen-incentivo-empleados-felices-nnda-nnlt-271035-noticia/>
- Hansen, B. (01 de setiembre de 2017). *Wrike*. Recuperado el 01 de diciembre de 2019, de <https://www.wrike.com/es/blog/12-estupendos-juegos-para-fomentar-el-espíritu-de-equipo-que-nadie-odiara/>
- Herriot, P., & Zijlstra, F. (1999). *Organizational Culture* (Vol. 8). The UK: Psychology Press.
- IGI Global. (1988). *IGI Global*. Recuperado el 30 de noviembre de 2019, de <https://www.igi-global.com/dictionary/social-network-citizenship/27510>
- Perez, A. (24 de septiembre de 2018). *Ceolevel*. Recuperado el 02 de diciembre de 2019, de PMP/CAPM, PROJECT MANAGEMENT: <http://www.ceolevel.com/que-es-el-gung-ho>
- Team bonding. (11 de octubre de 2018). Obtenido de <https://www.ar-hotels.com/blog/7-juegos-para-empresas-que-ayudan-a-crear-equipo>

Anexo 3: Artículo de investigación

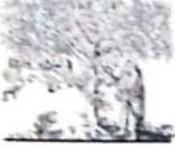


International Journal of Scientific & Technology Research





Home
About Us
Scope
Editorial Board
Blog/Latest News
Contact Us



ELSEVIER

Scopus®

CALL FOR PAPERS

[Call For Research Papers](#)
[Online Submission](#)
[Research Paper Status](#)

AUTHORS

[Authors GuideLines](#)
[Publication Charges](#)
[Publication Certificate](#)
[Publication Indexing](#)
[How to publish research paper](#)
[FAQs](#)

DOWNLOADS

[IJSTR Template](#)
[Registration Form](#)
[Copyright Transfer](#)

CONTACT

[Contact Us](#)
[Sitemap](#)

Online Submission - IJSTR

Thanks for showing interest in IJSTR!
We have successfully received your research paper.

Please note down your paper reference number : IJSTR-0120-29856

Please check the status of your papers at [Paper Status](#)

Please add info@ijstr.org in your contact list so you can receive further updates in your inbox.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

GOT QUESTIONS?
CONTACT US!

Impact Factor: 7.466

Provided by SJIF

CURRENT PUBLICATIONS

ISSN 2277-8616

International Journal of Scientific & Technology Research

e-publication, Volume 8, Issue 12
December 2019 Edition
ISSN 2277-8616

January 2020 Edition [In-process]

December 2019 Edition 

November 2019 Edition

October 2019 Edition

September 2019 Edition

August 2019 Edition

July 2019 Edition

June 2019 Edition

May 2019 Edition

April 2019 Edition

Mar 2019 Edition

Feb 2019 Edition

Jan 2019 Edition

2018 Edition +

2017 Edition +

2016 Edition +

2015 Edition +

QR CODE



2014 Edition +

2013 Edition +

2012 Edition +

©2019 International Journal of Scientific & Technology Research [Publication Ethics and Malpractice Statement](#) | [Privacy Policy](#) | [Terms & Conditions](#)



International Journal of Scientific & Technology Research



[Home](#)

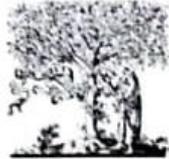
[About Us](#)

[Scope](#)

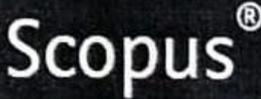
[Editorial Board](#)

[Blog/Latest News](#)

[Contact Us](#)



ELSEVIER



CALL FOR PAPERS

Call For Research Papers
Online Submission
Research Paper Status

AUTHORS

Authors GuideLines
Publication Charges
Publication Certificate
Publication Indexing
How to publish research paper
FAQs

DOWNLOADS

IJSTR Template
Registration Form
Copyright Transfer

CONTACT

Contact Us
Sitemap

Research Paper Status - IJSTR

Please enter the reference number in following to know the status of your application of research papers:

Paper Title : Job satisfaction in the area of production in a metalworking company
 Author : Fernando Alexis Nolasco Labajos, Jackeline Janeth Avila Cornelio, Walter Chavez Alvarado, Luis Guillermo Sichei Monteverde, Irma Milagros Carhuancho Mendoza
 Current status of application : Papers are under 2nd stage of review process

Enter Ref. Number *

Please ensure that you have added ijstr.org in your contact list as you may receive notifications/emails regarding the status of your papers.

For any further information, [click here](#) to write us.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

GOT QUESTIONS?
CONTACT US!

Impact Factor: 7.466
Provided by SJIF

CURRENT PUBLICATIONS

ISSN 2277-8616

ISSN 2277-8616

International Journal of Scientific & Technology Research

publication, Volume 8, Issue 12
December 2019 Edition
ISSN 2277-8616

January 2020 Edition [in-process]

December 2019 Edition 

November 2019 Edition

October 2019 Edition

September 2019 Edition

August 2019 Edition

July 2019 Edition

June 2019 Edition

May 2019 Edition

April 2019 Edition

Mar 2019 Edition

Feb 2019 Edition

Jan 2019 Edition

2018 Edition +

QR CODE

14/1/2020

Research Paper Status - International Journal of Scientific & Technology Research



2017 Edition +
2016 Edition +
2015 Edition +
2014 Edition +
2013 Edition +
2012 Edition +

©2020 International Journal of Scientific & Technology Research [Publication Ethics and Malpractice Statement](#) | [Privacy Policy](#) | [Terms & Conditions](#)

Anexo 4: Instrumento cuantitativo

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE UNA EMPRESA METALMECÁNICA, LIMA 2019

INSTRUCCIÓN: Estimado trabajador, a continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos nos responda su opinión marcando con un aspa en la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones. Esta escala es TOTALMENTE ANÓNIMA.

Edad: _____

Sexo: F() M()

Área de trabajo: _____

Grado de instrucción: _____

Modalidad de contrato: _____

Tiempo de servicio: _____

Escala de remuneración: _____

Handwritten signature and date: 25/9/2019

TOTAL DESACUERDO (TD)	EN DESACUERDO (D)	INDECISO (I)	DE ACUERDO (A)	TOTALMENTE ACUERDO (TA)
1	2	3	4	5

ITEMS	ASPECTOS CONSIDERADOS		VALORACIÓN				
	SUB CATEGORÍA CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES						
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.		1	2	3	4	5
2	El ambiente donde trabajo es confortable.		1	2	3	4	5
3	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.		1	2	3	4	5
4	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.		1	2	3	4	5
5	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.		1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS							
6	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.		5	4	3	2	1
7	Me siento mal con lo que gano.		5	4	3	2	1
8	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.		1	2	3	4	5
9	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.		1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS							
10	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.		5	4	3	2	1

11	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando	5	4	3	2	1
12	Me disgusta mi horario	5	4	3	2	1
13	El horario de trabajo me resulta incómodo	5	4	3	2	1
14	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias	5	4	3	2	1
SUB CATEGORÍA RELACIONES SOCIALES						
15	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.	1	2	3	4	5
16	Me agrada trabajar con mis compañeros.	1	2	3	4	5
17	Prefiero tomar distancias con las personas con las que trabajo.	5	4	3	2	1
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA DESARROLLO PERSONAL						
19	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	1	2	3	4	5
20	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	1	2	3	4	5
21	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	1	2	3	4	5
22	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	1	2	3	4	5
23	Mi trabajo me hace sentir realizado (a).	1	2	3	4	5
24	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA DESEMPEÑO DE TAREAS						
25	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.	1	2	3	4	5
26	Me siento realmente útil con la labor que hago.	1	2	3	4	5
27	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	5	4	3	2	1
28	Mi trabajo me aburre.	5	4	3	2	1
29	Me gusta el trabajo que realizo.	1	2	3	4	5
30	Me siento complacido con la actividad que realizo.	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA RELACIÓN CON LA AUTORIDAD						
31	Mi(s) jefe(s) son comprensivo(s).	1	2	3	4	5
32	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	1	2	3	4	5
33	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad del trabajo	1	2	3	4	5
34	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	1	2	3	4	5
35	No me siento a gusto con mi jefe.	5	4	3	2	1
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	1	2	3	4	5

Muchas gracias

Anexo 5: Instrumento cualitativo



Ficha de entrevista

[Handwritten signature]
25/9/2019.

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Jefe de Producción
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	04 de octubre
Lugar de la entrevista	Oficina administrativa

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Qué tipos de condiciones físicas y/o materiales brinda la empresa a los trabajadores?
2	¿Qué tipos de beneficios laborales y/o remunerativos ofrece la empresa a los trabajadores?
3	¿Cuáles son las políticas administrativas que ejecuta la empresa?
4	¿Cómo se desarrollan las relaciones sociales en la empresa?
5	¿Qué oportunidades brinda la empresa para el desarrollo personal de los trabajadores?
6	¿Cómo es el desempeño de los trabajadores de la empresa?
7	¿Cómo es la relación de los trabajadores con la autoridad de la empresa?
8	¿Cómo percibe usted la satisfacción laboral en la empresa?

Observaciones

.....
.....
.....

Anexo 6: Base de datos (instrumento cuantitativo)

Nro. De participantes	Ítems o preguntas																																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36		
1	4	4	4	4	4	4	3	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	2	5	3	3	4	4	4	4	4	5	1	1	1	1	1	1	1	
2	2	3	2	4	1	4	4	2	2	4	4	5	4	3	4	4	4	2	4	4	2	4	2	2	4	4	5	3	4	5	2	3	4	4	1	1	1	
3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	5	1	3	4	4	1	1	2
4	3	2	2	4	3	5	4	2	1	5	4	4	4	1	4	4	4	2	4	3	2	4	3	3	4	4	5	3	4	4	2	3	2	4	4	1	1	
5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2	2	
6	3	4	3	3	3	5	4	2	3	5	4	3	4	3	2	1	4	1	4	4	2	4	4	1	3	4	5	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	
7	5	4	4	4	3	5	4	2	3	5	4	3	4	3	3	1	4	2	3	3	3	3	2	1	3	4	5	4	4	4	3	3	2	4	4	2	2	
8	5	5	5	1	3	5	3	5	1	5	4	5	5	3	5	3	4	1	5	5	5	5	1	3	5	5	5	4	5	5	1	3	3	5	1	2	2	
9	5	5	3	4	5	5	3	1	2	5	3	5	5	5	2	3	5	2	5	5	2	5	3	3	5	5	5	5	5	5	1	1	4	1	3	4	4	
10	5	3	4	2	1	5	5	1	1	5	5	5	5	3	2	1	4	1	1	2	3	1	3	3	5	5	5	4	1	1	3	1	4	3	2	2	2	
11	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	1	2	1	2	2	2	
12	5	5	1	5	1	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	1	3	2	5	1	1	5	1	1	5	5	3	4	2	5	4	3	4	5	1	1	1	
13	5	5	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	4	2	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	4	3	2	1	5	2	2	
14	5	4	3	5	5	3	4	5	5	3	5	4	4	5	4	1	4	3	5	5	2	4	1	1	5	5	5	5	5	5	1	3	2	1	5	4	4	
15	5	2	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	1	5	5	4	5	2	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	2	
16	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	2	1	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	2	2	4	5	5	2	2	
17	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	4	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	2	2	4	5	5	5	5	5	
18	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2	4	4	4	4
19	1	1	2	1	1	4	4	2	1	4	5	5	5	5	2	1	5	1	1	1	1	1	3	3	1	1	5	5	1	1	2	2	5	1	5	4	4	
20	4	4	4	3	4	5	4	1	2	5	4	4	4	1	2	4	5	2	2	4	4	5	2	2	4	4	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
21	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	1	4	1	4	4	4	5	1	1	4	5	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	
22	3	3	3	3	3	4	4	2	1	4	4	5	4	3	3	3	3	2	2	1	2	3	1	1	4	3	3	4	3	5	4	2	2	4	3	3	3	
23	3	3	3	4	3	4	4	2	1	4	5	5	4	3	2	4	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	5	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	
24	2	2	4	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	2	1	4	2	2	3	2	2	1	1	3	3	3	4	2	5	2	2	1	3	1	1	1	
25	2	3	4	2	2	4	3	2	2	4	3	4	4	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2
26	2	3	2	4	2	4	3	2	4	4	4	3	3	2	3	1	4	2	2	4	4	4	1	1	4	3	4	3	4	5	2	2	1	3	1	1	1	
27	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	1	1	1	3	2	2	2	2	2	3	4	3	5	4	2	2	4	2	2	2	
28	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	1	3	2	3	2	3	3	
29	3	2	4	4	2	4	4	2	3	4	3	4	4	4	2	1	4	3	2	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	
30	1	1	1	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	1	2	1	1	1	1	1	2	2	4	4	2	2	4	1	2	3	2	2	2	
31	3	2	3	2	3	4	4	2	2	4	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	1	1	2	2	3	3	5	3	1	3	3	3	3	3	3	3	
32	2	3	2	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	3	1	2	2	2	2	2	2	
33	1	1	1	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	
34	2	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	1	1	2	2	3	4	3	2	3	1	3	3	3	3	3	
35	2	2	2	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	4	2	2	4	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	4	3	5	2	1	3	3	3	3	
36	2	2	1	1	1	4	4	2	2	4	4	3	4	4	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3	2	2	4	2	4	2	4	
37	2	4	2	2	2	4	4	2	2	4	4	3	4	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3	3	5	4	2	4	2	4	4	
38	2	2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	4	2	4	2	4	
39	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	1	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
40	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	1	1	5	5	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	
41	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	2	2	4	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	
42	3	3	4	4	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	4	3	3	4	1	1	4	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	
43	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	
44	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	

Anexo 7: Transcripción de las entrevistas



Universidad
Norbert Wiener

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Jefe de Producción
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	04 de octubre
Lugar de la entrevista	Oficina administrativa

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Qué tipos de condiciones físicas y/o materiales brinda la empresa a los trabajadores?
2	¿Qué tipos de beneficios laborales y/o remunerativos ofrece la empresa a los trabajadores?
3	¿Cuáles son las políticas administrativas que ejecuta la empresa?
4	¿Cómo se desarrollan las relaciones sociales en la empresa?
5	¿Qué oportunidades brinda la empresa para el desarrollo personal de los trabajadores?
6	¿Cómo es el desempeño de los trabajadores de la empresa?
7	¿Cómo es la relación de los trabajadores con la autoridad de la empresa?
8	¿Cómo percibe usted la satisfacción laboral en la empresa?

Observaciones

La entrevista que se ejecutó al jefe de producción fue clara y consistente de la información brindada, debido a que conoce todo el entorno laboral porque se encuentra trabajando por más de 6 años en la empresa metalmecánica. Además, siempre está en constante movimiento, supervisando a los operarios en planta.

Entrevistado1 (Entv.1)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Qué tipos de condiciones físicas y/o materiales brinda la empresa a los trabajadores?	La empresa siempre ofrece la mejora al trabajador, cuenta con una infraestructura bien estructurada, con un plan de mantenimiento preventivo y una distribución de área apropiada. Así mismo, cuenta con una iluminación adecuada, por lo que, siempre se realiza monitoreo ocupacionales con un plan de trabajo. A todo el personal operativo se les proporciona los equipos de protección personal (EPP), y también se les realiza anualmente los exámenes médicos para ver el estado de salud de cada operario, y se les lleva un control con nuestro médico interno en un tópico instalado en nuestra planta. Indica que deben de tener y brindar al personal adecuadas condiciones, debido que cuentan con tres certificaciones internacionales, por lo tanto, la empresa está en constante evaluación. Sin embargo, en ocasiones el personal ha tenido accidentes en las máquinas que operan diariamente, debido a la falta de mantenimiento o desconcentración del personal.
2	¿Qué tipos de beneficios laborales y/o remunerativos ofrece la empresa a los trabajadores?	La empresa cumple con todos los beneficios laborales de acuerdo a ley, estar en planilla, vacaciones, gratificaciones, CTS, etc. Adicionalmente se les proporciona unos bonos de alimentos por su apoyo con la empresa. Anualmente se les provee las canastas navideñas y realizan un sorteo de electrodomésticos entre todos los trabajadores de la empresa. Solo tienen un incentivo, lo cual se ejecuta hace 5 años aproximadamente.
3	¿Cuáles son las políticas administrativas que ejecuta la empresa?	La empresa establece un horario de ingreso y salida en la cual todo el personal la respeta y debe cumplir. Los trabajadores tienen un horario de refrigerio, cuentan con reglamentos internos de trabajo RIT, el cual se le entrega al momento de ingresar a la empresa desde su primer día laboral. Además, por política de empresa en horario de refrigerio no se debe atender a los proveedores, consecuentemente tienen que esperar hasta el término. Manifiesta que, está terminantemente prohibido el uso de celular dentro de la empresa a excepción de los jefes correspondiente. Indica que las políticas

		son limitadas, la comunicación no fluye constantemente con los operarios y jefes y/o supervisores.
4	¿Cómo se desarrollan las relaciones sociales en la empresa?	El personal operativo siempre tiene contacto con el personal administrativo, al momento que este hace entrega de sus bonos, para lo cual, tienen la oportunidad de indicar alguna inquietud o algún pedido. También si el personal tiene alguna consulta se apersona a vigilancia y solicita una cita y se les atiende cuando están disponibles. Así mismo comparten un almuerzo de camaradería a fin de año.
5	¿Qué oportunidades brinda la empresa para el desarrollo personal de los trabajadores?	La empresa cuenta con un programa de capacitaciones para el personal, inducciones en diferentes áreas para que aprendan a operar diferentes máquinas acompañado con capacitaciones. Adicionalmente se les brinda estudios promocionales en SENATI y/o en otras entidades para su homologación respectiva.
6	¿Cómo es el desempeño de los trabajadores de la empresa?	Señala que, como en toda empresa siempre hay trabajadores que resaltan por su gran esfuerzo de aprender más, y hay otros que cumplen con sus horas de trabajo. Adicionalmente, el personal en ciertas ocasiones ha sufrido de accidentes de corte de dedos u otros, por el motivo de que no usa correctamente sus implementes de EPP, generando una falta de comportamiento inadecuado.
7	¿Cómo es la relación de los trabajadores con la autoridad de la empresa?	La comunicación de los operarios es con los encargados (supervisores) y estos con los jefes, es a diario porque siempre está la comunicación por las coordinaciones de trabajo y la producción. La comunicación de jefes a Gerencia es a diario y si por algún motivo gerencia no está presente la comunicación se ejecuta vía mensajes por correos o por whatsapp. Asimismo, indica que mantienen relación cuando los operarios necesitan algún permiso.
8	¿Cómo percibe usted la satisfacción laboral en la empresa?	Indica que lo percibe ni bien ni mal, por lo cual se puede determinar en término medio. Precisa que se encuentra satisfecho al trabajar en esta empresa porque cuentan con las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001, la cual hace que se sientan competitivos en su entorno laboral.

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Asistente comercial
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado 2 (Entv.2)
Fecha	04 de octubre
Lugar de la entrevista	Sala de reuniones

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Qué tipos de condiciones físicas y/o materiales ofrece la empresa a los trabajadores?
2	¿Qué tipos de beneficios laborales y/o remunerativos brinda la empresa a los trabajadores?
3	¿Cuáles son las políticas administrativas que ejecuta la empresa?
4	¿Cómo se desarrollan las relaciones sociales en la empresa?
5	¿Qué oportunidades brinda la empresa para el desarrollo personal de los trabajadores?
6	¿Cómo es el desempeño de los trabajadores de la empresa?
7	¿Cómo es la relación de los trabajadores con la autoridad de la empresa?
8	¿Cómo percibe usted la satisfacción laboral en la empresa?

Observaciones

La entrevista establecida a la asistente comercial fue muy agradable.

Entrevistado2 (Entv.2)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Qué tipos de condiciones físicas y/o materiales brinda la empresa a los trabajadores?	Considera que, las condiciones físicas que proporciona la empresa a los trabajadores, son las más adecuadas. Siempre se le brinda el material adecuado para que puedan desempeñar sus funciones oportunamente. Indica que, para el personal, se le manifiesta orejeras para la protección de ruidos e implementos de EPP. Se le brinda una apropiada iluminación para la realización de su trabajo y se le ofrece charlas acerca de los ruidos y como deben tener adecuadamente sus implementos de seguridad.
2	¿Qué tipos de beneficios laborales y/o remunerativos ofrece la empresa a los trabajadores?	Respecto a los beneficios laborales, se les otorga vales de alimentos, esto es definido en base a las funciones que desempeñan cada trabajador en la empresa. Del mismo modo, infiere a que el sueldo que perciben el personal es bastante aceptable, que van acorde al trabajo que ejecuta.
3	¿Cuáles son las políticas administrativas que ejecuta la empresa?	Indica que las políticas determinadas por la empresa son adecuadas y normales como cualquier otra empresa, como tener un horario de trabajo bien definido. De la misma forma, en planta los operarios no pueden llevar celular por su seguridad de cada trabajador, debido a que pueden desconcentrarse en sus funciones que ejecutan diariamente, y pueden ocasionarse algún accidente.
4	¿Cómo se desarrollan las relaciones sociales en la empresa?	Las relaciones sociales se desarrollan de manera educada, siempre con respeto, se mantiene un vínculo amable entre todos los trabajadores. Igualmente, revela que las interrelaciones que se manifiestan en la empresa son netamente de trabajo.
5	¿Qué oportunidades brinda la empresa para el desarrollo personal de los trabajadores?	Las oportunidades que presenta la empresa para el desarrollo personal de los trabajadores son: capacitaciones, estas son más constantes para los operarios, como es el caso del área de soldadura, para lo cual, se les indica las técnicas que tienen que usar. El beneficio de esto, es que se realizan en la misma empresa, es decir, contratan a empresas especialistas en el tema.

6	¿Cómo es el desempeño de los trabajadores de la empresa?	El desempeño de los trabajadores es bueno, debido a que cuando ingresa personal nuevo a la empresa, se les brinda un programa de inducción, se le explica el trabajo que va a realizar y los riesgos también para que ellos tomen en cuenta la seguridad, como es una empresa metalmecánica, influye mucho la seguridad.
7	¿Cómo es la relación de los trabajadores con la autoridad de la empresa?	La relación que se establece entre los trabajadores con la autoridad de la empresa, es respetuosa, todos se encuentran identificados con la empresa, se tratan de Sr. Sra, y Srta., son educados, es cordial y amable, hasta el momento no se ha visto nada fuera de lo común.
8	¿Cómo percibe usted la satisfacción laboral en la empresa?	La satisfacción laboral que aprecia en la empresa, es que se sienten a gusto, comprometido con su trabajo, pues si es que tienen que entregar unos balones, están ahí hasta terminar el trabajo, no están desinteresados o aburridos, porque ahí es donde se nota como se encuentran realmente.

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Asistente contable
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado 3 (Entv.3)
Fecha	04 de octubre
Lugar de la entrevista	Sala de reuniones

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Qué tipos de condiciones físicas y/o materiales ofrece la empresa a los trabajadores?
2	¿Qué tipos de beneficios laborales y/o remunerativos brinda la empresa a los trabajadores?
3	¿Cuáles son las políticas administrativas que ejecuta la empresa?
4	¿Cómo se desarrollan las relaciones sociales en la empresa?
5	¿Qué oportunidades brinda la empresa para el desarrollo personal de los trabajadores?
6	¿Cómo es el desempeño de los trabajadores de la empresa?
7	¿Cómo es la relación de los trabajadores con la autoridad de la empresa?
8	¿Cómo percibe usted la satisfacción laboral en la empresa?

Observaciones

La entrevista que se realizó a la asistente contable fue claro, consistente y cordial. Conoce el entorno laboral debido a que se encuentra trabajando alrededor de 5 años en la empresa, brindó información oportuna.

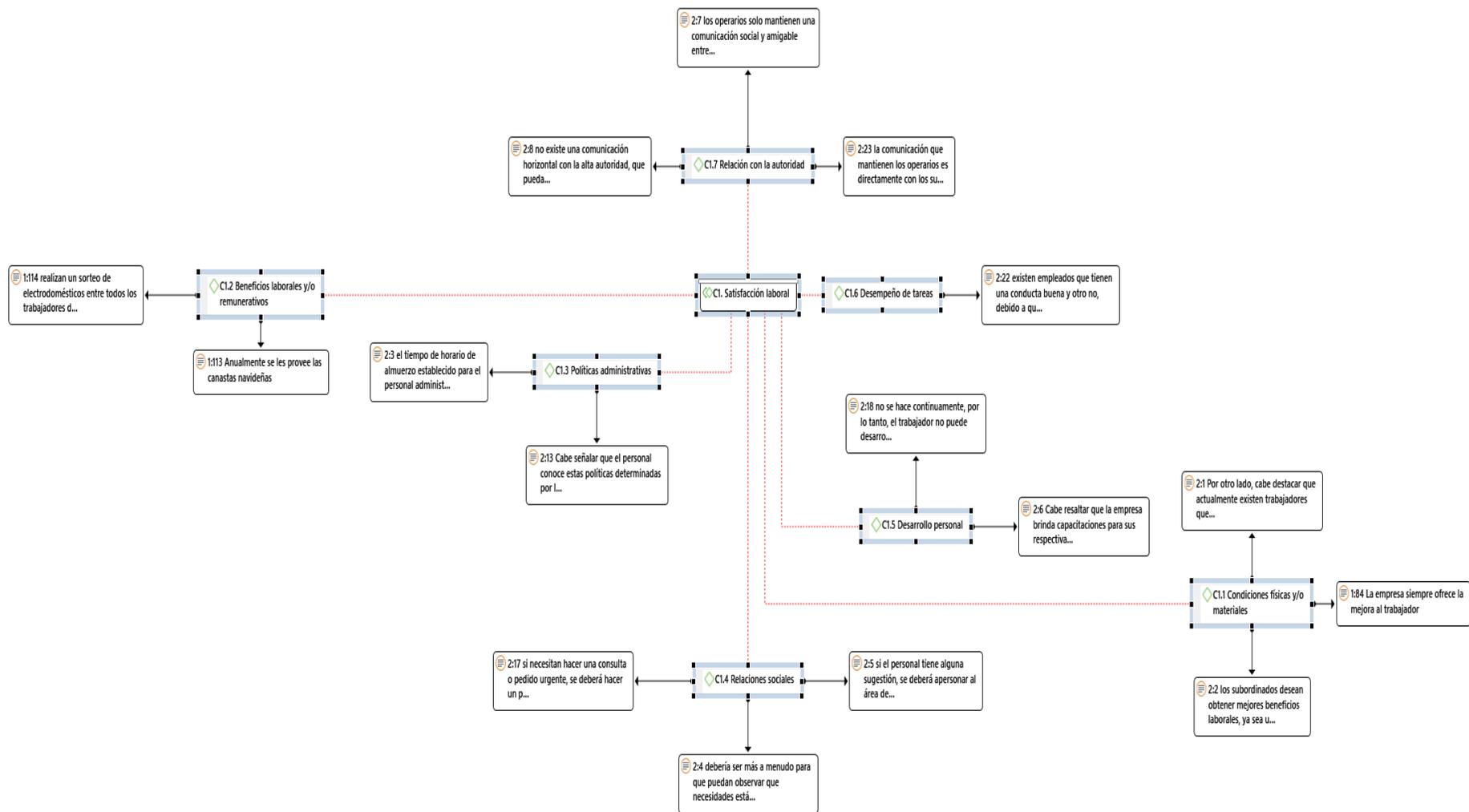
Entrevistado3 (Entv.3)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Qué tipos de condiciones físicas y/o materiales brinda la empresa a los trabajadores?	Respecto al horario de trabajo se encuentran complacidos porque solo trabajan de lunes a viernes. Además, la mayoría de los trabajadores vive en zonas aledañas a la empresa, por lo tanto, la distancia a su lugar de trabajo es apropiada. Enfatizó que los demás factores que involucran la satisfacción laboral, son adecuados y le complacen en absoluto.
2	¿Qué tipos de beneficios laborales y/o remunerativos ofrece la empresa a los trabajadores?	Los trabajadores cuentan con sus EPP, para su protección personal, en el caso de la infraestructura, se les brinda un lugar adecuado para que realicen su trabajo, se les proporciona un comedor apropiado para su hora de almuerzo y también se les da un lugar adecuado para que descansen, esto se da en dos turnos, con el objetivo que reposen un rato para luego retomar sus funciones con más ganas.
3	¿Cuáles son las políticas administrativas que ejecuta la empresa?	Como incentivo económico, se les da a todos los trabajadores, vales de alimentos, esto es fundamentado en el rendimiento del trabajador, es decir, deben llegar temprano y no deben faltar. Además, se les adiciona un tiempo libre para que descansen en un plazo de 5 minutos, por las mañanas y por las tardes, por ejemplo, se les otorga en el horario de las 10:00 a.m., luego a las 4:00 p.m. Además, se les brindan 45 minutos para su hora de almuerzo al personal operario.
4	¿Cómo se desarrollan las relaciones sociales en la empresa?	De acuerdo al horario de trabajo, para el personal administrativo está establecido desde las 8:30 – 6:00 p.m., y para los operarios es desde las 8:00 – 6:15 p.m. Por otro lado, el tiempo establecido del horario de almuerzo para el personal administrativo es 1 hora y para los operarios es 45 minutos. Lo cual indica que es un horario apropiado.
5	¿Qué oportunidades brinda la empresa para el desarrollo personal de los trabajadores?	Los trabajadores mantienen una comunicación más social y amigable cuando están en su horario de almuerzo o cuando se encuentran en su horario de descanso, es decir interactúan un poco más.

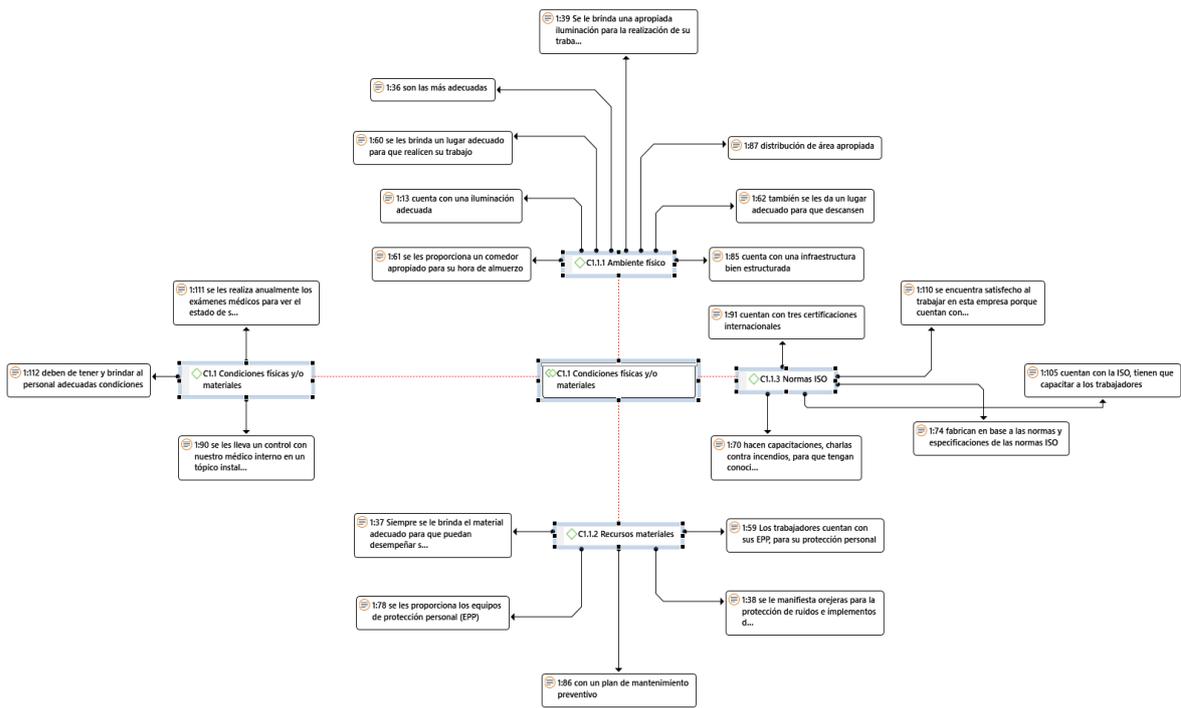
6	¿Cómo es el desempeño de los trabajadores de la empresa?	En el caso de planta se les hace capacitaciones, por ejemplo, en el caso de soldadura, como cuentan con la ISO, tienen que capacitar a los trabajadores. También hacen capacitaciones, charlas contra incendios, para que tengan conocimiento. Infiere que, todas las capacitaciones hacen una vez al año, pero no hacen a todas las áreas.
7	¿Cómo es la relación de los trabajadores con la autoridad de la empresa?	Los operarios cumplen con su trabajo, pero no están comprometidos, con lo que le indican o piden sus jefes. En otras palabras, no cuentan con la capacidad necesaria para poder ejecutar un producto en un tiempo establecido, son productivos. Resalta que, fabrican en base a las normas y especificaciones de las normas ISO.
8	¿Cómo percibe usted la satisfacción laboral en la empresa?	El que tiene más relación con la gerencia es el jefe de planta, y los demás no se relacionan con el gerente porque es un poco difícil tener una interacción, solo prevalece una comunicación horizontal entre los operarios, por tal motivo, la relación que existe es vertical, lo cual es manifestado de la siguiente forma: los operarios con el jefe de área, este con el jefe de planta y este con el jefe de producción. Por último, el jefe de producción se comunica con gerencia.

Anexo 8: Pantallazos del Atlas.ti

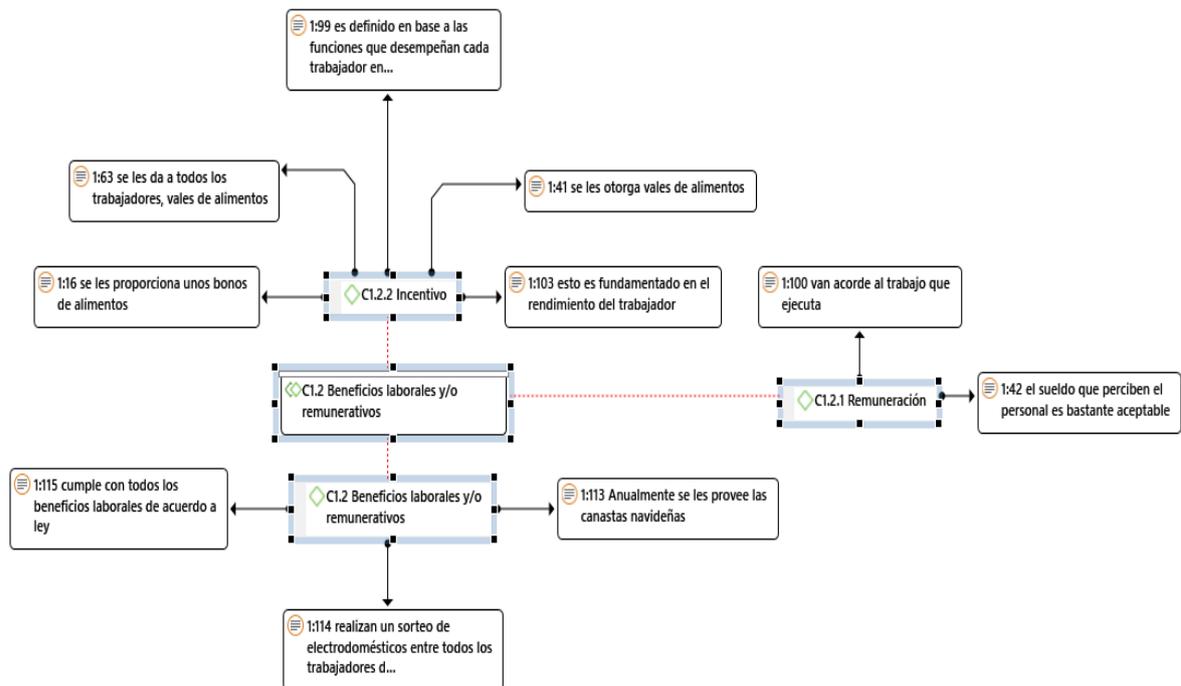
Análisis de la categoría problema satisfacción laboral



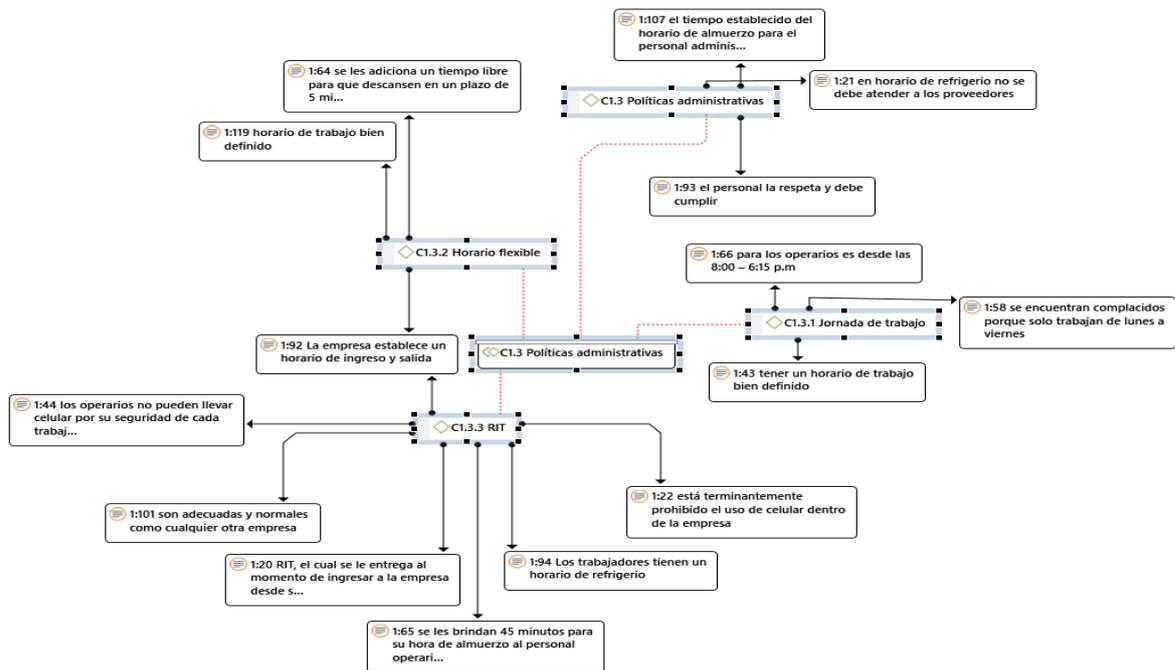
Análisis cualitativo de la subcategoría condiciones físicas y/o materiales



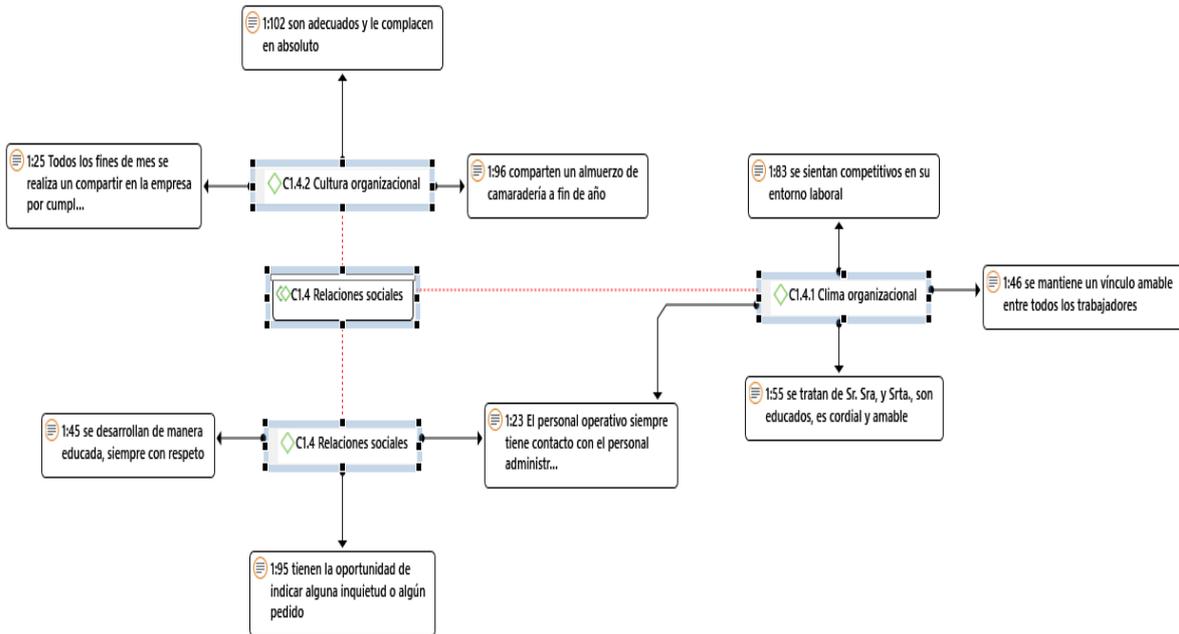
Análisis cualitativo de la subcategoría beneficios laborales y/o remunerativos



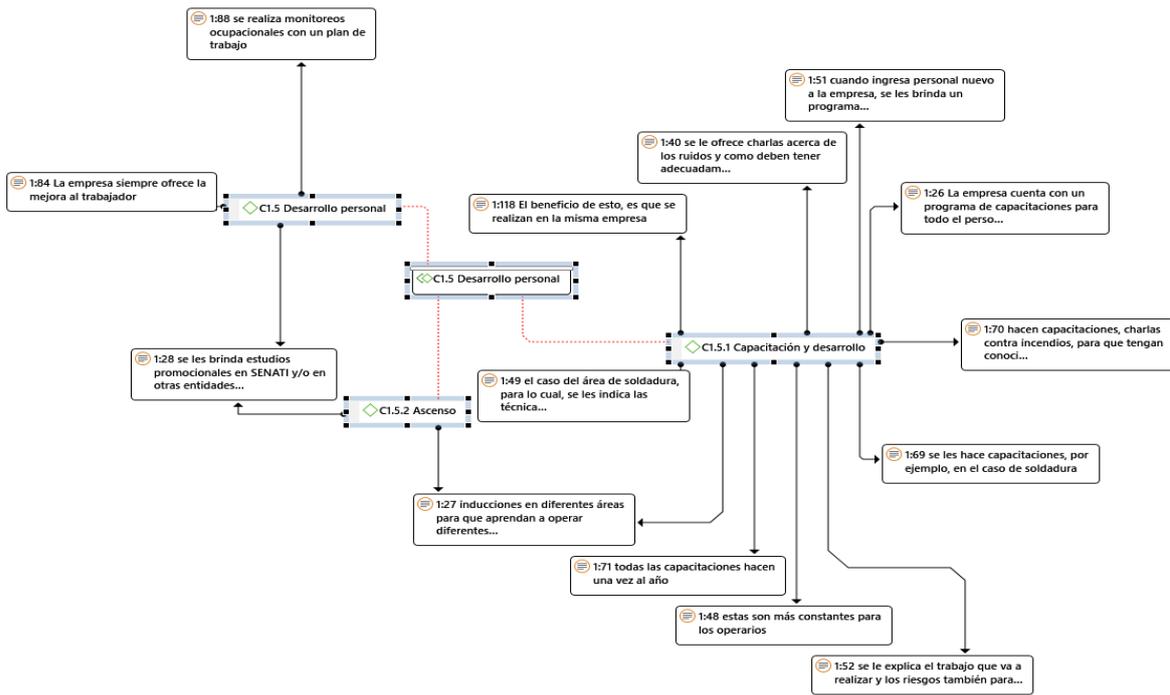
Análisis cualitativo de la subcategoría políticas administrativas



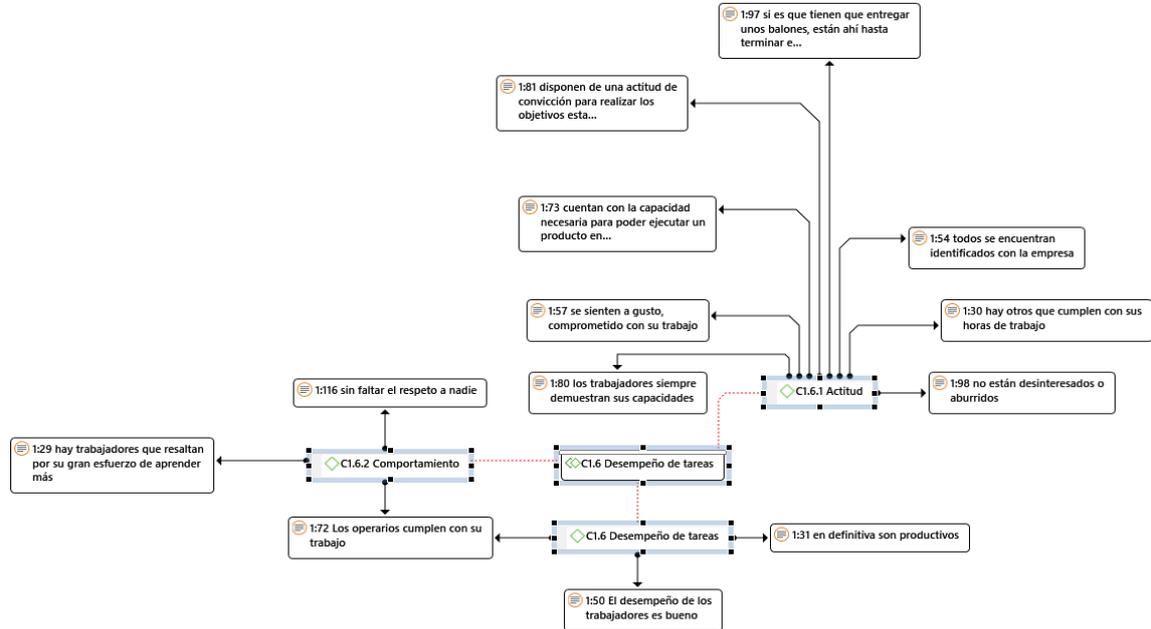
Análisis cualitativo de la subcategoría relaciones sociales



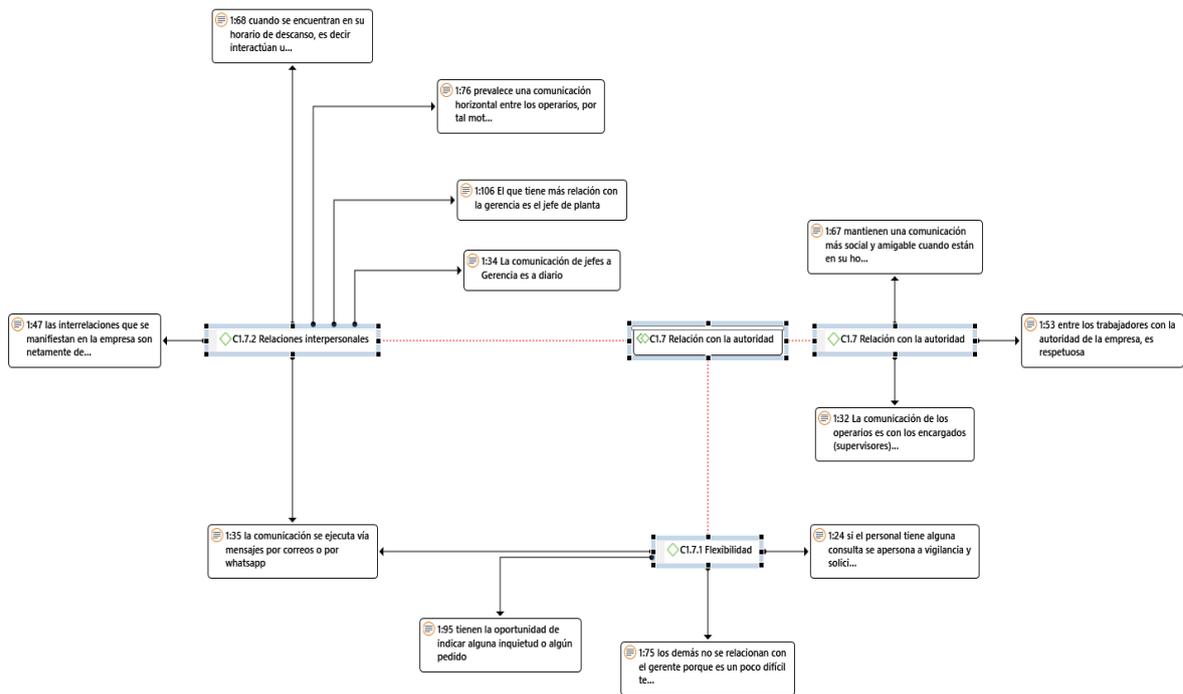
Análisis cualitativo de la subcategoría desarrollo personal



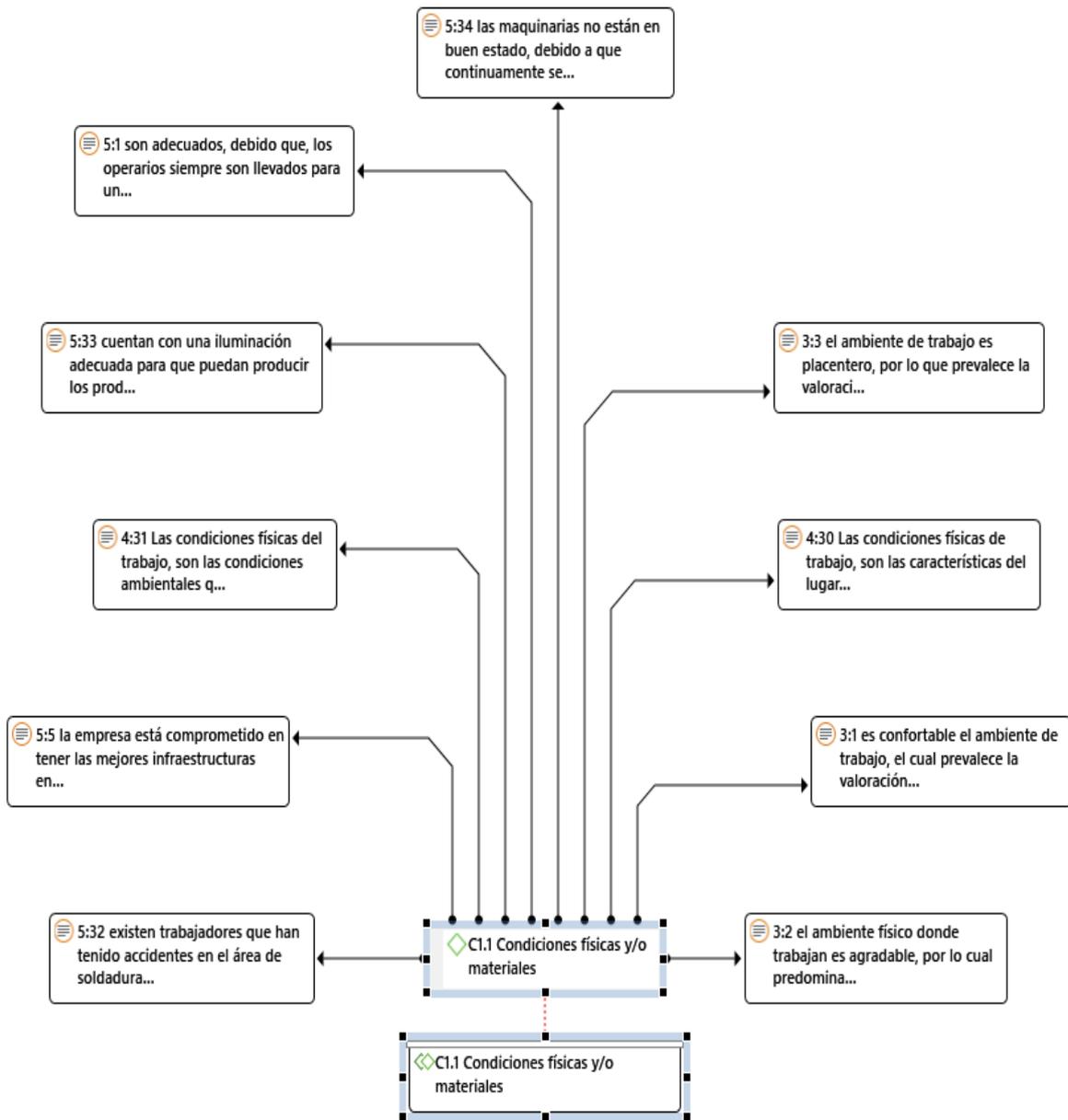
Análisis cualitativo de la subcategoría desempeño de tareas



Análisis cualitativo de la subcategoría relación con la autoridad

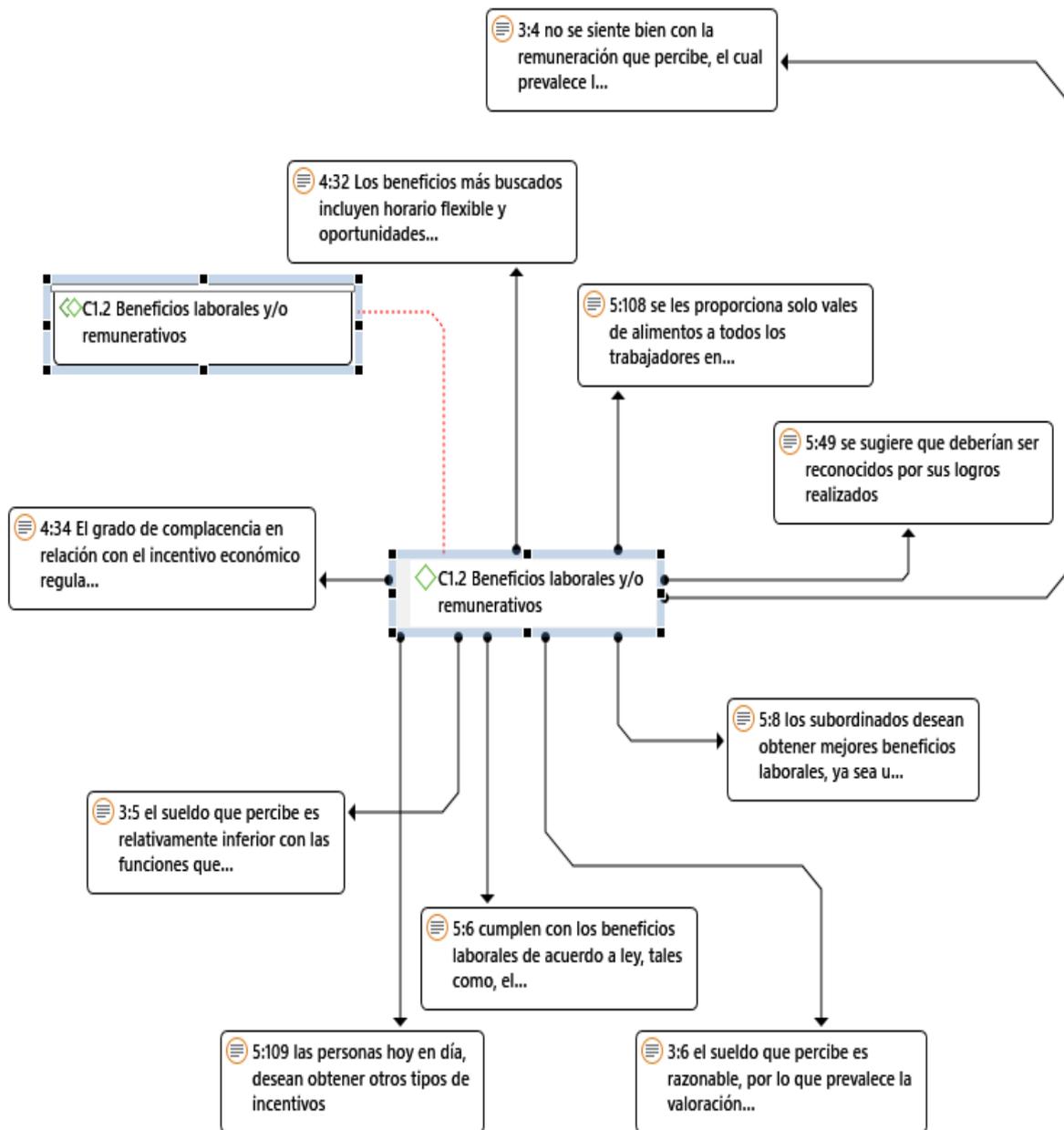


Análisis mixto de la subcategoría condiciones físicas y/o materiales

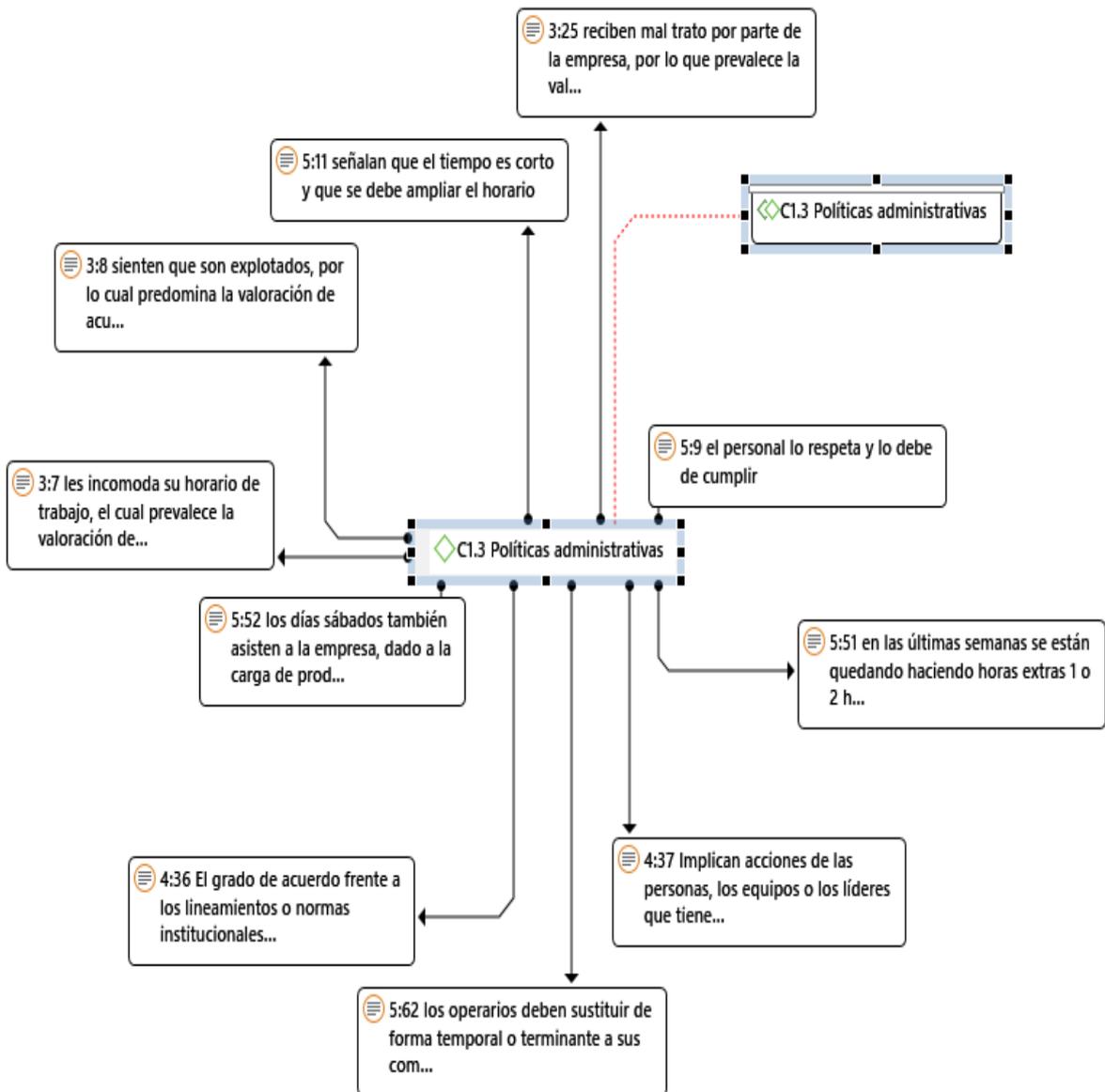


Z

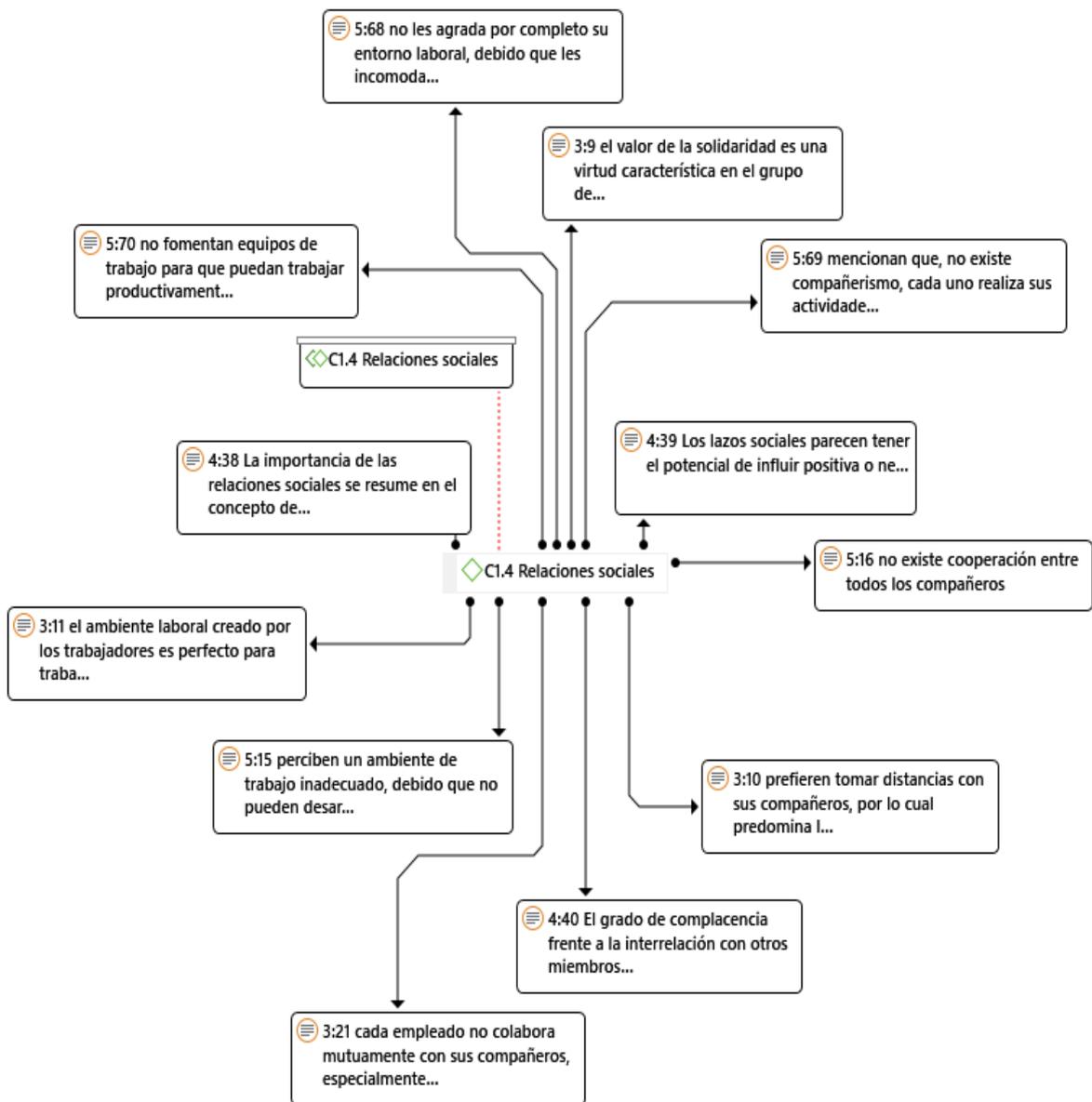
Análisis mixto de la subcategoría beneficios laborales



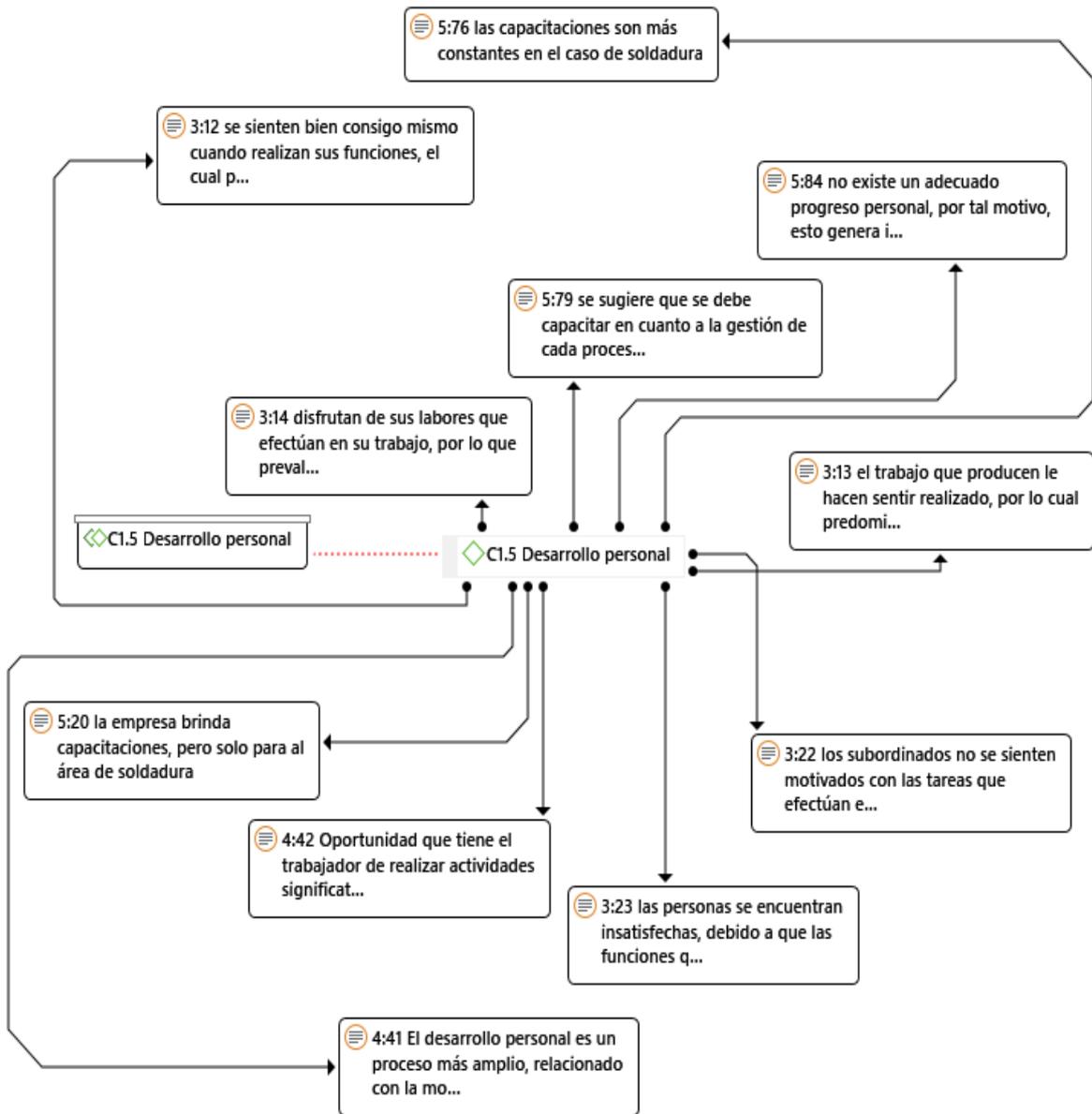
Análisis mixto de la subcategoría políticas administrativas



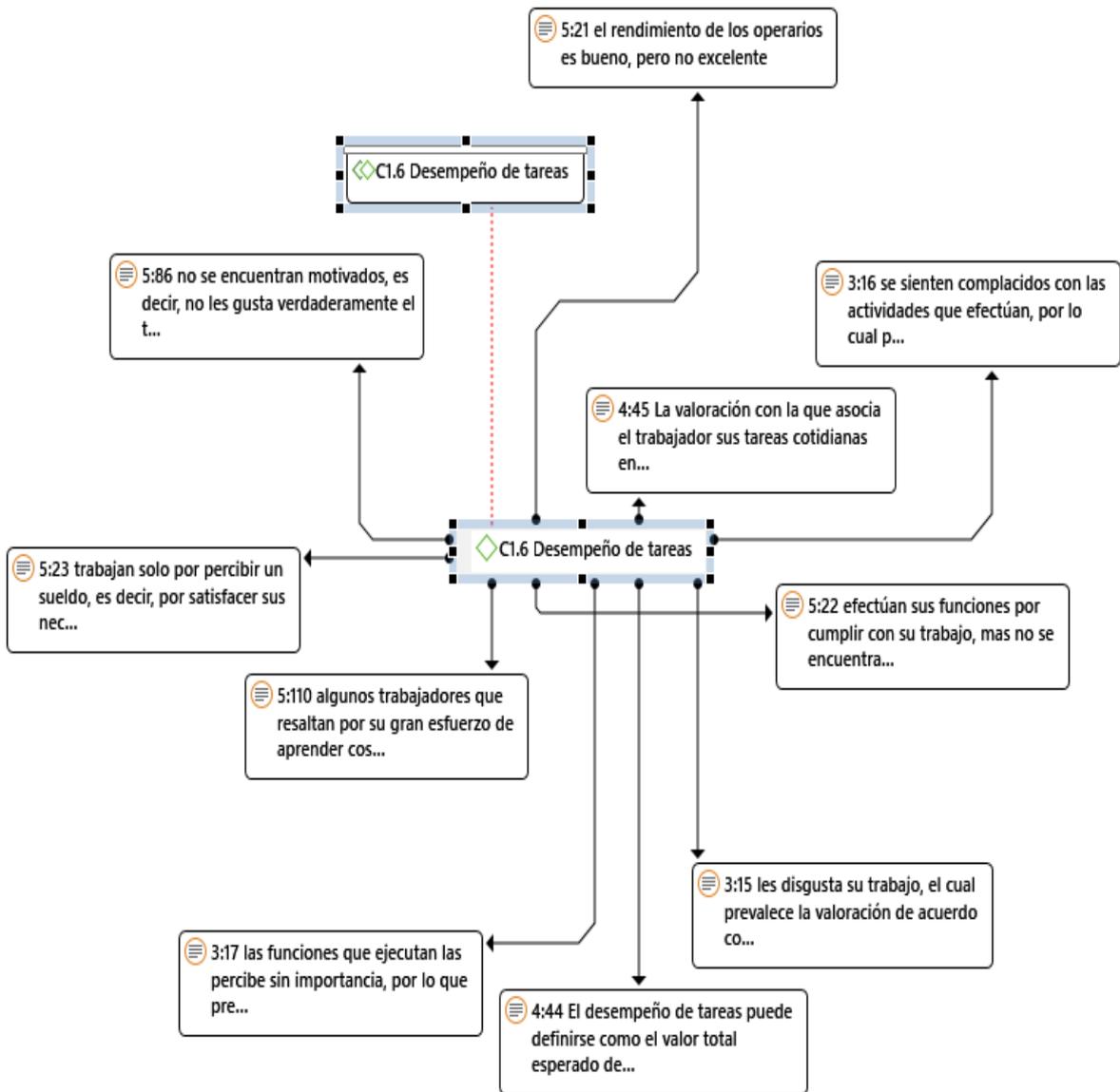
Análisis mixto de la subcategoría relaciones sociales



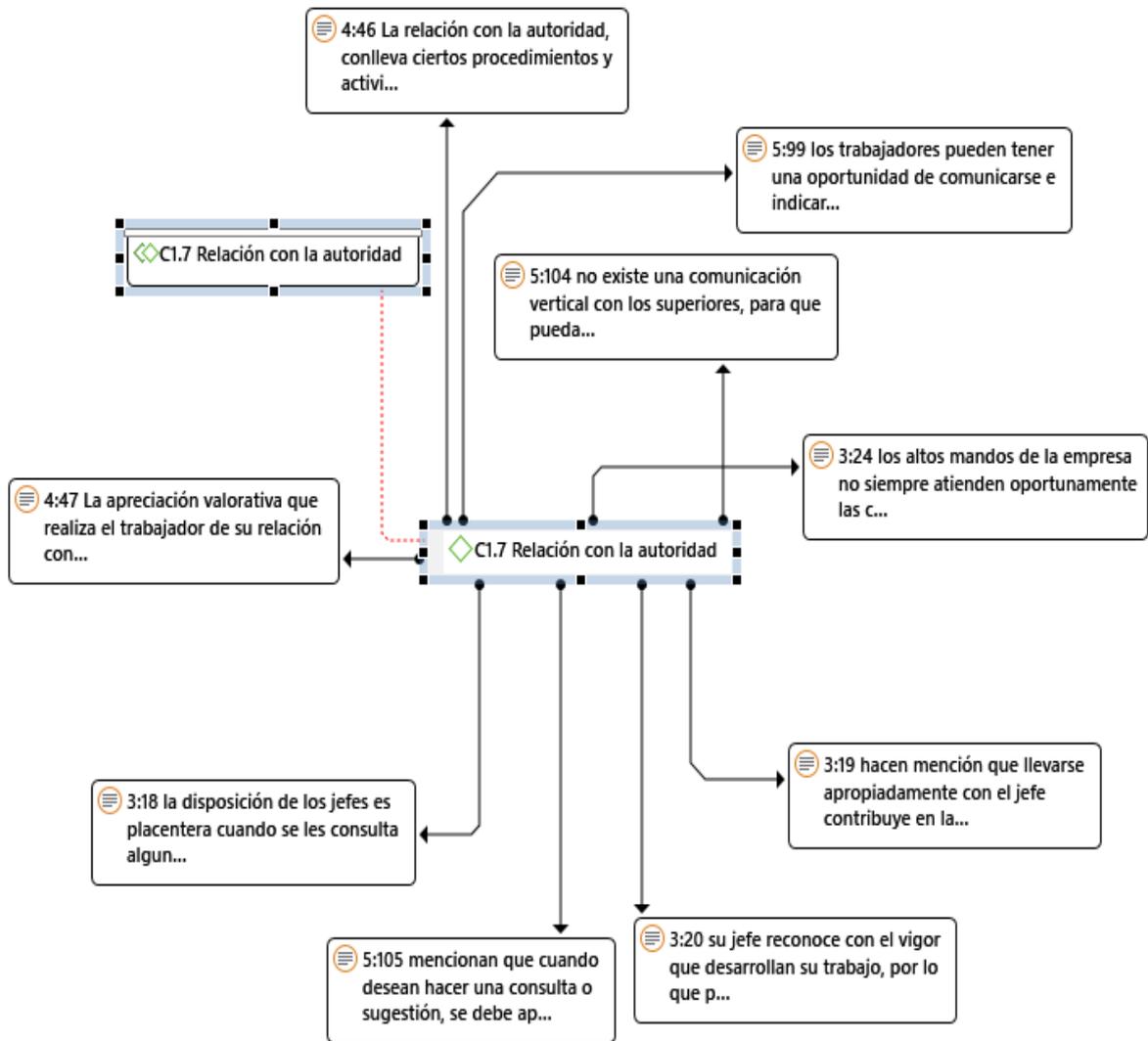
Análisis mixto de la subcategoría desarrollo personal



Análisis mixto de la subcategoría desempeño de tareas



Análisis mixto de subcategoría relación con la autoridad



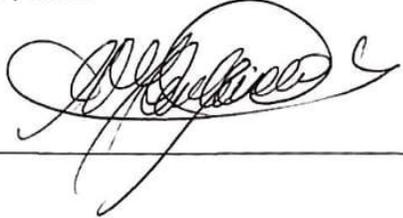
Anexo 9: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos

Ficha de validez del cuestionario para medir la satisfacción laboral

Nro.	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones
		Importancia y congruencia del ítem.					Ítem adecuado en forma y fondo.					Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría					Importancia y solidez del ítem.					
		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	
Sub categoría 1: Condiciones físicas y/o materiales																						
Indicador 1: Ambiente físico																						
	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador.	No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador.	Es necesario incrementar los ítems.	Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías	4	La redacción del ítem no es clara/redundante.	El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual.	Es necesaria la modificación del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado.	4	No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.	Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e	Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e	Existe relación alta y exigida entre la categoría, sub categoría, indicador	4	La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y categoría.	El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y	El ítem es relevante y de ser incluido en el instrumento	4		
	El ambiente donde trabajo es confortable.					4					4					4				4	4	4
Indicador 2: Recursos materiales																						
	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.				4					4						4				4		
	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.				4					4						4				4		
	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.				4					4						4				4		
Sub categoría 2: Beneficios laborales y/o Remunerativos																						
Indicador 3: Remuneración																						
	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.				4					4						4				4		
	Me siento mal con lo que gano.				4					4						4				4		
Indicador 4: Incentivo																						
	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.				4					4						4				4		
	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.				4					4						4				4		

Sub categoría 3: Políticas administrativas										
Indicador 5: Jornada de trabajo										
	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	4		4		4		4		
	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.	4		4		4		4		
Indicador 6: Horario flexible										
	Me disgusta mi horario.	4		4		4		4		
	El horario me resulta incómodo.	4		4		4		4		
	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	4		4		4		4		
Sub categoría 4: Relaciones sociales										
Indicador 7: Clima organizacional										
	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.	4		4		4		4		
	Me agrada trabajar con mis compañeros.	4		4		4		4		
Indicador 8: Cultura organizacional										
	Prefiero tomar distancias con las personas con las que trabajo.	4		4		4		4		
	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	4		4		4		4		
Sub categoría 5: Desarrollo personal										
Indicador 9: Capacitación y desarrollo										
	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	4		4		4		4		
	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	4		4		4		4		
	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	4		4		4		4		
Indicador 10: Ascenso										
	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	4		4		4		4		
	Mi trabajo me hace sentir realizado (a).	4		4		4		4		

Validado por:

Apellidos	Cardocheo Paredes Irma D.	
Nombres		
Profesión	Abogada .	
Máximo grado obtenido	Doctra	
Especialidad	Fiscal - Financiero - Inversión	
Años de experiencia	16	
Cargo que desempeña actualmente	Coord. Inves FIV	DNI: 40460914
		Sello y firma: 
Fecha	30/09/2019	

Ficha de validez del cuestionario para medir la satisfacción laboral

Nro.	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones						
		Importancia y congruencia del ítem.					Ítem adecuado en forma y fondo.					Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría					Importancia y solidez del ítem.											
		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.							
Sub categoría 1: Condiciones físicas y/o materiales																												
Indicador 1: Ambiente físico																												
	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador.	No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador.	Es necesario incrementar los ítems.	Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías	4	La redacción del ítem no es clara/redundante.	El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual.	Es necesaria la modificación del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado.	4	No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.	Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e	Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e	Existe relación alta y exigida entre la categoría, sub categoría, indicador	4	La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y categoría.	El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y	El ítem es relevante y de ser incluido en el instrumento	4								
	El ambiente donde trabajo es confortable.																				4	4	4	4	4	4	4	4
Indicador 2: Recursos materiales																												
	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador.	No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador.	Es necesario incrementar los ítems.	Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías	4	La redacción del ítem no es clara/redundante.	El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual.	Es necesaria la modificación del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado.	4	No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.	Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e	Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e	Existe relación alta y exigida entre la categoría, sub categoría, indicador	4	La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y categoría.	El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y	El ítem es relevante y de ser incluido en el instrumento	4								
	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.																				4	4	4	4	4	4	4	4
	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.																				4	4	4	4	4	4	4	4
Sub categoría 2: Beneficios laborales y/o Remunerativos																												
Indicador 3: Remuneración																												
	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador.	No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador.	Es necesario incrementar los ítems.	Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías	4	La redacción del ítem no es clara/redundante.	El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual.	Es necesaria la modificación del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado.	4	No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.	Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e	Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e	Existe relación alta y exigida entre la categoría, sub categoría, indicador	4	La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y categoría.	El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y	El ítem es relevante y de ser incluido en el instrumento	4								
	Me siento mal con lo que gano.																				4	4	4	4	4	4	4	4
Indicador 4: Incentivo																												
	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador.	No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador.	Es necesario incrementar los ítems.	Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías	4	La redacción del ítem no es clara/redundante.	El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual.	Es necesaria la modificación del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado.	4	No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.	Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e	Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e	Existe relación alta y exigida entre la categoría, sub categoría, indicador	4	La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y categoría.	El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y	El ítem es relevante y de ser incluido en el instrumento	4								
	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.																				4	4	4	4	4	4	4	4

	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).			4				4					4				4
Sub categoría 6: Desempeño de tareas																	
Indicador 11: Actitud																	
	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.			4				4					4				4
	Me siento realmente útil con la labor que realizo.			4				4					4				4
	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.			4				4					4				4
Indicador 12: Comportamiento																	
	Mi trabajo me aburre.			4				4					4				4
	Me gusta el trabajo que realizo.			4				4					4				4
	Me siento complacido con la actividad que realizo.			4				4					4				4
Sub categoría 7: Relación con la autoridad																	
Indicador 13: Flexibilidad																	
	Mi(s) jefe(s) son comprensivo(s).			4				4					4				4
	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.			4				4					4				4
Indicador 14: Relaciones interpersonales																	
	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad del trabajo.			4				4					4				4
	La relación que tengo con mis superiores es cordial.			4				4					4				4
	No me siento a gusto con mi jefe.			4				4					4				4
	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.			4				4					4				4

Validado por:

Apellidos	PATRNOGIC RENGIFO	
Nombres	RAUL	
Profesión	LICENCIADO EN ADMINISTRACION	
Máximo grado obtenido	DOCTOR	
Especialidad	ADMINISTRADOR.	
Años de experiencia	30 AÑOS	
Cargo que desempeña actualmente	DOCENTE EN LA UNIVERSIDAD WIENER.	DNI: 43319292
		Sello y firma: 
Fecha	30/09/2019.	



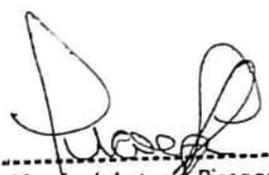
Ficha de validez del cuestionario para medir la satisfacción laboral

Nro.	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones			
		Importancia y congruencia del ítem.					Ítem adecuado en forma y fondo.					Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría					Importancia y solidez del ítem.								
		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.				
Sub categoría 1: Condiciones físicas y/o materiales																									
Indicador 1: Ambiente físico																									
	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador. No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador. Es necesario incrementar los ítems.				4	La redacción del ítem no es clara/redundante. El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual. Es necesaria la modificación del ítem.				4	No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe relación alta y exigida entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.				4	La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y categoría. El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría.				4				
	El ambiente donde trabajo es confortable.																						4	4	4
Indicador 2: Recursos materiales																									
	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador. No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador. Es necesario incrementar los ítems.				4	La redacción del ítem no es clara/redundante. El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual. Es necesaria la modificación del ítem.				4	No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe relación alta y exigida entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.				4	La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y categoría. El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría.				4				
	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.																						4	4	4
	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.																						4	4	4
Sub categoría 2: Beneficios laborales y/o Remunerativos																									
Indicador 3: Remuneración																									
	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador. No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador. Es necesario incrementar los ítems.				4	La redacción del ítem no es clara/redundante. El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual. Es necesaria la modificación del ítem.				4	No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe relación alta y exigida entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.				4	La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y categoría. El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría.				4				
	Me siento mal con lo que gano.																						4	4	4
Indicador 4: Incentivo																									
	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador. No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador. Es necesario incrementar los ítems.				4	La redacción del ítem no es clara/redundante. El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual. Es necesaria la modificación del ítem.				4	No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe relación alta y exigida entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.				4	La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y categoría. El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría.				4				
	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.																						4	4	4

Sub categoría 3: Políticas administrativas																				
Indicador 5: Jornada de trabajo																				
	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	4				4														4
	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.	4				4														4
Indicador 6: Horario flexible																				
	Me disgusta mi horario.	4				4														4
	El horario me resulta incómodo.	4				4														4
	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	4				4														4
Sub categoría 4: Relaciones sociales																				
Indicador 7: Clima organizacional																				
	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.	4				4														4
	Me agrada trabajar con mis compañeros.	4				4														4
Indicador 8: Cultura organizacional																				
	Prefiero tomar distancias con las personas con las que trabajo.	4				4														4
	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	4				4														4
Sub categoría 5: Desarrollo personal																				
Indicador 9: Capacitación y desarrollo																				
	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	4				4														4
	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	4				4														4
	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	4				4														4
Indicador 10: Ascenso																				
	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	4				4														4
	Mi trabajo me hace sentir realizado (a).	4				4														4

	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).			4				4					4	
Sub categoría 6: Desempeño de tareas														
Indicador 11: Actitud														
	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.			4				4					4	
	Me siento realmente útil con la labor que realizo.			4				4					4	
	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.			4				4					4	
Indicador 12: Comportamiento														
	Mi trabajo me aburre.			4				4					4	
	Me gusta el trabajo que realizo.			4				4					4	
	Me siento complacido con la actividad que realizo.			4				4					4	
Sub categoría 7: Relación con la autoridad														
Indicador 13: Flexibilidad														
	Mi(s) jefe(s) son comprensivo(s).			4				4					4	
	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.			4				4					4	
Indicador 14: Relaciones interpersonales														
	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad del trabajo.			4				4					4	
	La relación que tengo con mis superiores es cordial.			4				4					4	
	No me siento a gusto con mi jefe.			4				4					4	
	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.			4				4					4	

Validado por:

Apellidos	Picoaga Linares, José Antonio	
Nombres		
Profesión	Lic. en Administración	
Máximo grado obtenido	Maestro en Docencia Universitaria	
Especialidad	Administración	
Años de experiencia	20 años	
Cargo que desempeña actualmente	Secretario	DNI: 07464286
	Académico	Sello y firma:
Fecha	30/09/2019	



Mg. José Antonio Picoaga Linares
SECRETARIO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS

Anexo 10: Fichas de validación de la propuesta



Universidad
Norbert Wiener

Anexo.....Ficha de validez de la propuesta

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: *Los 35 puros de la zona de satisfacción de salud del área de pediatría en*
 Nombre de la propuesta: *un estudio de los efectos de los medicamentos*
 Yo, *Fredy J. Cordero Cordero* identificado con DNI Nro *40460914* Especialista en *Medicina Familiar*
 Actualmente laboro en *Unión Uchire* Ubicado en *Unión* Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios
Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.
Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.
Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	/		✓		✓			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	/		✓		✓			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	/		✓		✓			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	✓		✓		✓			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	✓		✓		✓			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	✓		✓		✓			
7	La propuesta tiene un plan de acción e intervención bien detallado por objetivos	✓		✓		✓			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	✓		✓		✓			

[Handwritten signature]

9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	✓		✓		✓			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	✓		✓		✓			

Y después de la revisión opino que:

1. *es aplicable*
2.
3.

Es todo cuanto informo;


 Firma



Universidad
Norbert Wiener

Anexo.....Ficha de validez de la propuesta

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Las 3S para mejorar la satisfacción laboral del área de
Nombre de la propuesta: producción en una empresa metalmeccánica Lima 2014

Yo, Nolaso Leboja, Fernando Alexis identificado con DNI Nro 40086182 Especialista en metodología Actualmente laboro en Wuna Ubicado en Lima Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	✓		✓		✓			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	✓		✓		✓			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	✓		✓		✓			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística-mixta -proyectiva	✓		✓		✓			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	✓		✓		✓			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	✓		✓		✓			
7	La propuesta tiene un plan de acción e intervención bien detallado por objetivos	✓		✓		✓			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	✓		✓		✓			
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	✓		✓		✓			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	✓		✓		✓			

Y después de la revisión opino que:

1. Aplicable
2.
3.

Es todo cuanto informo;


Firma

Anexo 11: Evidencia de la visita a la empresa



FOTO 1: VISITA A LA EMPRESA METALMECÁNICA



FOTO 2: VISITA A LA EMPRESA METALMECÁNICA



FOTO 3: VISITA A LA EMPRESA METALMECÁNICA



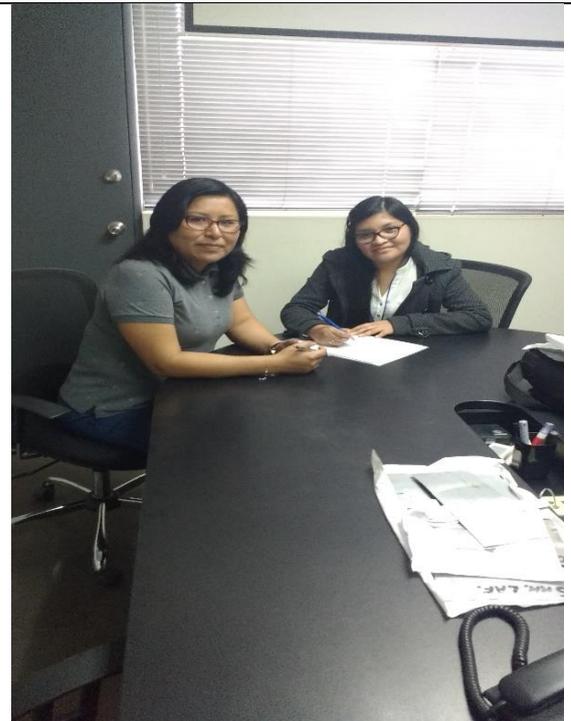
FOTO 4: VISITA A LA EMPRESA METALMECÁNICA



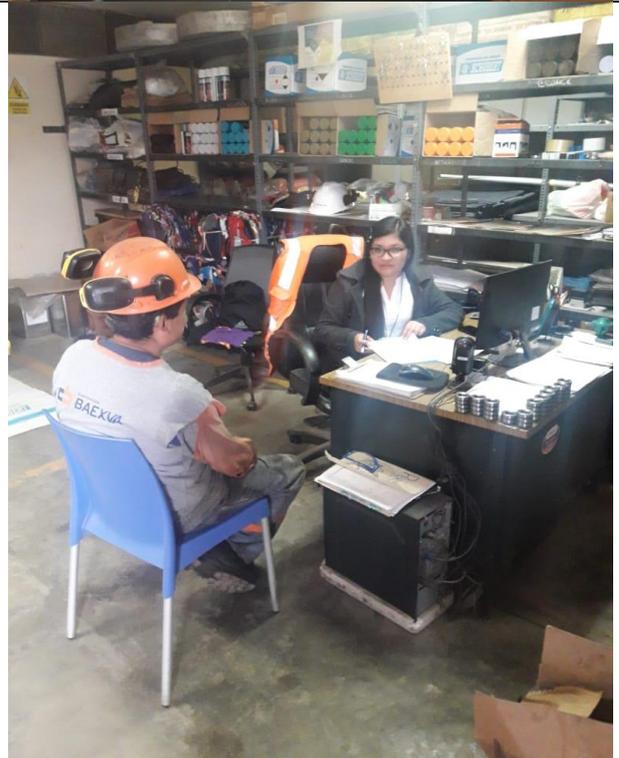
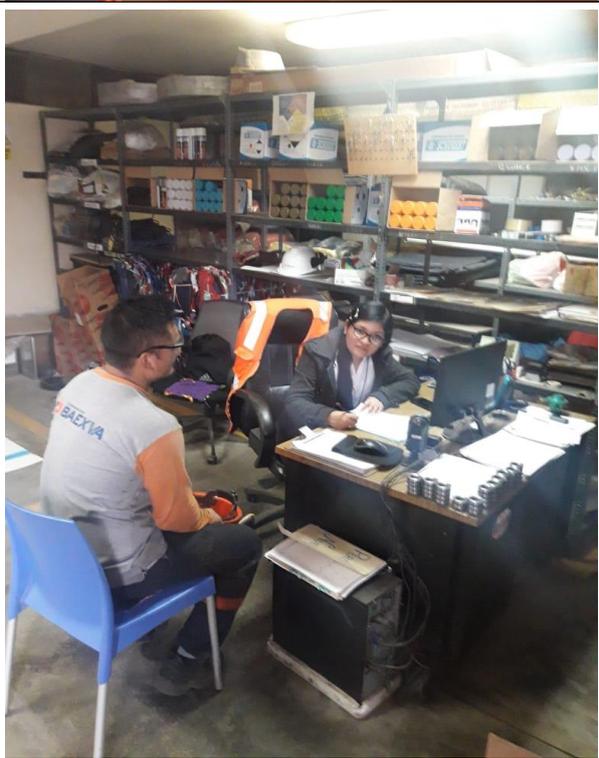
ENTREVISTA N°1



ENTREVISTA N°2



ENTREVISTA N°3



ENCUESTADOS

Anexo 12: Matrices de trabajo

1. Matriz - PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Problema de investigación a nivel internacional	Informe mundial #1	Esencia del problema	Consolidación del problema
	Factores determinantes de la satisfacción laboral según autores.	Según Pujol-Cols, L., y Dabos, hicieron una revisión sobre los factores que han sido notables en la literatura y que son determinantes de la satisfacción laboral, para lo cual, realizaron una investigación durante las últimas décadas anteriores y los resultados evidenciaron que eran investigaciones insuficientes que no se habían investigado de manera simultánea todos los factores, entre los cuales estaba: estudios situacionales, disposicionales y estudios interaccionistas. Finalmente, se sugirió fortalecer los vacíos de la literatura.	Internacional A nivel internacional, se realizó una revisión sobre los factores que han sido notables en la literatura y que son determinantes de la satisfacción laboral, para lo cual, realizaron una investigación durante las últimas décadas anteriores y los resultados evidenciaron que eran investigaciones insuficientes que no se habían investigado de manera simultánea todos los factores, entre los cuales estaba: estudios situacionales, disposicionales y estudios interaccionistas. Finalmente, se sugirió fortalecer los vacíos de la literatura (Pujol y Dabos, 2017). Del mismo modo, un estudio indica que un gran conjunto de trabajadores de los EE.UU. estas complacidos en su puesto de trabajo, en base a resultados de Conference Board, que evidencio que es un sexto año que se obtiene un 50.8% por encima de años anteriores, para lo cual se realizó una encuesta de 23 preguntas, tal como; su plan de salud, acerca de la carga de trabajo, y si los trabajadores se sienten satisfechos con su jefe y colegas. Sin embargo, se observó que estaban insatisfechos en base a las bonificaciones, política de la compañía y proceso de evaluación de desempeño. Aunque el porcentaje de los resultados puede ser muy alentador todavía está debajo del 61.1% que se obtuvo en el año 1987.
	Título del informe		
	Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes.		
	Referencia		
	Pujol-Cols, L., & Dabos, G. (2017). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. <i>Scielo</i> , 34(146), 3-18. doi:10.18046/j.estger.2018.146.2809	Informe mundial #2	Esencia del problema
	Elementos que afectan la satisfacción de los trabajadores.	Según el estudio indica que un gran conjunto de trabajadores de los EE.UU. estas complacidos en su puesto de trabajo, en base a resultados de Conference Board, que evidencio que es un sexto año que se obtiene un 50.8% por encima de años anteriores, para lo cual se realizó una encuesta de 23 preguntas, tal como; su plan de salud, acerca de la carga de trabajo, y si los trabajadores se sienten satisfechos con su jefe y colegas. Sin embargo, se observó que estaban insatisfechos en base a las bonificaciones, política de la compañía y proceso de evaluación de desempeño. Aunque el porcentaje de los resultados puede ser muy alentador todavía está debajo del 61.1% que se obtuvo en el año 1987.	Aunque el porcentaje de los resultados puede ser muy alentador todavía está debajo del 61.1% que se obtuvo en el año 1987.
	Título del informe		
	Job satisfaction is up, but still well below one-time highs		
	Referencia		
McGregor, J. (01 de Setiembre de 2017). <i>Washingtonpost</i> . Recuperado el 06 de Agosto de 2019, de https://www.washingtonpost.com/news/on-leadership/wp/2017/09/01/job-satisfaction-is-up-but-still-well-below-one-time-highs/?noredirect=on	Informe mundial #3	Esencia del problema	
La satisfacción laboral es un elemento importante en el ciclo de vida de una empresa.	La satisfacción laboral es una parte fundamental en el ciclo de vida de una empresa, asimismo, se debe mantener motivado a los subordinados, con la finalidad de que puedan permanecer por un largo periodo y sean leales a la organización. Por tal motivo, el área de RR.HH. tiene el objetivo de mantener a un trabajador satisfecho, debido a que no son solamente empleados retenidos sino la representación y/o imagen interna y externa de la empresa.	La satisfacción laboral es una parte fundamental en el ciclo de vida de una empresa, asimismo, se debe mantener motivado a los subordinados, con la finalidad	
Título del informe			
Why Job satisfaction is an Important Phenomenon of the Vicious Circle?			
Referencia			

	Bathena, Z. (12 de Marzo de 2018). <i>Entrepreneur</i> . Recuperado el 07 de Agosto de 2019, de https://www.entrepreneur.com/article/310608	de que puedan permanecer por un largo periodo y sean leales a la organización. Por tal motivo, el área de RR.HH. tiene el objetivo de mantener a un trabajador satisfecho, debido a que no son solamente empleados retenidos sino la representación y/o imagen interna y externa de la empresa (Bathena, 2018).	
Problema de investigación a nivel nacional	Informe nacional #1	Esencia del problema	Consolidación del problema
	Nivel y correlación de las variables de motivación y satisfacción.	Según el estudio realizado sobre la motivación y satisfacción laboral en la organización de salud, se obtuvo como resultado que existe una relación baja correlación positiva. El nivel de la motivación laboral fue “medianamente motivado”. El nivel de la satisfacción laboral fue “medianamente satisfecho”.	Nacional
	Título del informe		A nivel nacional, se ejecutó un estudio sobre la motivación y satisfacción laboral en la organización de salud, se obtuvo como resultado que existe una relación baja correlación positiva. El nivel de la motivación laboral fue “medianamente motivado”. El nivel de la satisfacción laboral fue “medianamente satisfecho” (Marin y Placencia, 2017). Visto de esta forma, esta encuesta realizada por Adecco sobre la felicidad o satisfacción en el trabajo, a una población de 3,500 trabajadores en la ciudad de España, evidenció que el 51.7% indica que la satisfacción laboral es una parte esencial y que se debe conservar en las empresas permanentemente. Asimismo, hoy en día, resulta indispensable que los trabajadores cuenten con un bienestar idóneo, para que se sientan conectados y comprometidos en su puesto de trabajo. Por otro lado, el estudio indica que mientras el colaborador tenga mayor edad trabajando se sienten más satisfecho, sin embargo, eso no sucede con los jóvenes, debido a que indican que se sienten insatisfechos en su puesto de trabajo.
	Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado		
	Referencia		
	Marin, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. <i>Scielo</i> , 17(4), 42-52. doi:10.24265/horizmed		
	Informe nacional #2	Esencia del problema	Gestión. (2017). De acuerdo a los resultados, se evidenció que el clima laboral y la satisfacción laboral influyen significativamente en el desempeño de los docentes del nivel secundario de Barrios Altos. Debido a que El ambiente laboral donde se desarrolla un docente permite que propicien mejores aprendizajes en sus estudiantes. Asimismo, la satisfacción laboral influye en el desempeño de los docentes del nivel
	Satisfacción aboral, elemento esencial para incrementar la productividad y compromiso laboral.	Según la encuesta realizada por Adecco sobre la felicidad o satisfacción en el trabajo, a una población de 3,500 trabajadores en la ciudad de España, evidenció que el 51.7% indica que la satisfacción laboral es una parte esencial y que se debe conservar en las empresas permanentemente. Asimismo, hoy en día, resulta indispensable que los trabajadores cuenten con un bienestar idóneo, para que se sientan conectados y comprometidos en su puesto de trabajo. Por otro lado, el estudio indica que mientras el colaborador tenga mayor edad trabajando se sienten más satisfecho, sin embargo, eso no sucede con los jóvenes, debido a que indican que se sienten insatisfechos en su puesto de trabajo.	
	Título del informe		
	¿Hay una burbuja de la felicidad laboral?		
Referencia			
Gestión. (08 de Noviembre de 2017). <i>Gestión</i> . Obtenido de https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/hay-burbuja-felicidad-laboral-149934-noticia/			
Informe nacional #3	Esencia del problema		
Ambiente laboral y motivación del personal.	De acuerdo a los resultados, se evidenció que el clima laboral y la satisfacción laboral influyen significativamente en el desempeño de los docentes del nivel secundario de Barrios Altos. Debido a que El ambiente laboral donde se desarrolla un docente permite que propicien mejores aprendizajes en sus estudiantes. Asimismo, la satisfacción laboral influye en el desempeño de los docentes del nivel		
Título del informe			
El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas			
Referencia			

	secundaria, acorde a resultados indican que los docentes que muestran buena disposición hacia el trabajo, también presentan desempeños que hacen que los estudiantes mejoren sus aprendizajes.	donde se desarrolla un docente permite que propicien mejores aprendizajes en sus estudiantes. Asimismo, La satisfacción laboral influye en el desempeño de los docentes del nivel secundaria, acorde a resultados indican que los docentes que muestran buena disposición hacia el trabajo, también presentan desempeños que hacen que los estudiantes mejoren sus aprendizajes (Huaita y Luza, 2018).
	Huaita, D., & Luza, F. (2018). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas. <i>Innova</i> , 3(8.1), 300-312. doi:10.33890/innova.v3.n8.1.2018.801	

Causa	Sub causa	¿Por qué?	Consolidación parcial del problema	Consolidación del problema Local
C1. Personal	1. Problemas de salud	1. No disponen de pausas activas, es decir, no cuentan con un descanso de 15 minutos.	En la empresa metalmeccánica, se evidencio que existe cuatro aspectos que afecta a la satisfacción laboral del trabajador, como primera causa es en relación al personal, se detectó en la empresa problemas de salud, debido a que: no disponen de pausas activas, es decir, no cuentan con un descanso de 10 a 15 minutos, tienen carga de trabajo y trabajan encima de horarios previamente establecidos. Por otro lado, existe falta de estímulo, por qué; no acceden de un sueldo acorde a su cargo de trabajo, existe falta de oportunidad de desarrollo personal y profesional. Existe poco incentivo laboral, es decir no todos	En la empresa metalmeccánica, se evidencio que existe cuatro aspectos que afecta a la satisfacción laboral del trabajador, como primera causa es en relación al personal, se detectó en la empresa problemas de salud, debido a que: no disponen de pausas activas, es decir, no cuentan con un descanso de 10 a 15 minutos, tienen carga de trabajo y trabajan encima de horarios previamente establecidos. Por otro lado, existe falta de estímulo, por qué; no acceden de un sueldo acorde a su cargo de trabajo, existe falta de oportunidad de desarrollo personal y profesional. Existe poco incentivo laboral, es decir no todos cuentan con este beneficio, solo la parte administrativa. Al mismo tiempo, las relaciones sociales dentro de la empresa se están viendo afectada debido a
		2. Tienen carga de trabajo.		
		3. Trabajan encima de horarios establecidos.		
	2. Beneficios laborales	4. No acceden de un sueldo acorde a su cargo de trabajo.		
		5. Falta de oportunidad de desarrollo personal y profesional.		
		6. Existe poco incentivo laboral.		
	3. Relaciones sociales	7. Existe escasa intercomunicación entre los jefes y sus empleados.		
		8. Existe poco trabajo en equipo.		
		9. Escasa retroalimentación para los operarios de trabajo.		

		10. Baja educación de los operarios, debido a que algunos empleados solo cuentan con estudios primarios o secundarios.	cuentan con este beneficio, solo la parte administrativa. Además, las relaciones sociales dentro de la empresa se están viendo afectada debido a que: existe escasa intercomunicación entre los jefes y sus empleados, existe poco trabajo en equipo. Además, existe escasa retroalimentación para los operarios de trabajo, baja educación de los operarios, debido a que algunos empleados solo cuentan con estudios primarios o secundarios. Concorre información inapropiada entre los miembros de la organización, estas pueden ser: chismes y rumores.	que: existe escasa intercomunicación entre los jefes y sus empleados, existe poco trabajo en equipo. Además, existe escasa retroalimentación para los operarios de trabajo, baja educación de los operarios, debido a que algunos empleados solo cuentan con estudios primarios o secundarios. Concorre información inapropiada entre los miembros de la organización, estas pueden ser: chismes y rumores. Como segunda causa es en base a los equipos, lo cual se observó falta de material y/o equipo de trabajo, debido a que: no tienen el insumo oportuno para la fabricación de cilindros de gas, existe falta de mantenimiento en las máquinas y equipos de trabajo, por lo que no pueden trabajar eficazmente. Además, en la empresa prevalece la tecnología obsoleta, debido a que; existe unidades antiguas para la fabricación del producto. Hay equipos obsoletos para el personal administrativo, por lo tanto, el trabajador no puede desempeñarse favorablemente. Asimismo, existe un problema con el equipo de protección del personal, debido a que: el personal no usa correctamente los implementos que les da la empresa (orejeras, guantes, zapatos de punta de acero).
		11. Concorre información inapropiada entre los miembros de la organización, estas son: chismes y rumores.		
C2. Equipos	4. Falta de material y/o equipo de trabajo	12. No tienen el insumo oportuno para la fabricación de cilindros de gas.	Como segunda causa es en base a los equipos, lo cual se observó falta de material y/o equipo de trabajo, debido a que: no tienen el insumo oportuno para la fabricación de cilindros de gas, existe falta de mantenimiento en las máquinas y equipos de trabajo, por lo que no pueden trabajar eficazmente. Además, en la empresa prevalece la tecnología obsoleta, debido a que; existe unidades antiguas para la fabricación del producto. Hay equipos obsoletos para el personal administrativo, por lo tanto, el trabajador no puede desempeñarse favorablemente. Asimismo, existe un problema con el equipo de protección del personal, debido a que: el personal no usa correctamente los implementos que les da la empresa (orejeras, guantes, zapatos de punta de acero).	
		13. Falta de mantenimiento en las máquinas y equipos de trabajo, por lo que no pueden trabajar eficazmente.		
	5. Tecnología obsoleta	14. Existe unidades antiguas para la fabricación del producto.		
		15. Hay equipos obsoletos para el personal administrativo.		
		16. El personal no cuenta con capacitaciones adecuadas que indiquen la importancia del uso de los implementos de trabajo		

	6. Equipo de protección del personal	(orejeras, guantes, zapatos de punta de acero).	obsoletos para el personal administrativo, por lo tanto, el trabajador no puede desempeñarse favorablemente. Asimismo, existe un problema con el equipo de protección del personal, debido a que: el personal no usa correctamente los implementos que les da la empresa (orejeras, guantes, zapatos de punta de acero). Además, existe ausencia en el control y supervisión sobre el uso correcto de equipo de protección de los operarios, lo cual ayudaría a reducir accidentes en el trabajo.	Además, existe ausencia en el control y supervisión sobre el uso correcto de equipo de protección de los operarios, lo cual ayudaría a reducir accidentes en el trabajo. Como tercera causa es en relación a los procesos, lo cual se evidenció; que con respecto al reclutamiento y selección del personal que viene ejecutando la empresa metalmeccánica, existe una falencia debido a que; contratan a trabajadores que no disponen de la experiencia necesaria para el puesto requerido. Además, existe absentismo laboral, debido a que los operarios faltan eventualmente, por lo que abandonan su puesto de trabajo.
C3. Procesos	7. Reclutamiento y selección del personal	17. Contratan a trabajadores que no disponen de la experiencia necesaria para el puesto requerido.	Como tercera causa es en relación a los procesos, lo cual se evidenció; que con respecto al reclutamiento y selección del personal que viene ejecutando la empresa metalmeccánica, existe una falencia debido a que; contratan a trabajadores que no disponen de la experiencia necesaria para el puesto requerido. Además, existe absentismo laboral, debido a que los operarios faltan eventualmente, por lo que abandonan su puesto de trabajo. Por otro lado, existe riesgo laboral, debido a que; existe falta de mantenimiento de las máquinas, falta de capacitación del personal sobre el uso adecuado de las máquinas y equipos. Asimismo, existe exceso de horas de trabajo, debido a que; el personal está cansado, debido a que está trabajando fuera de su jornada de trabajo. Los operarios poseen deficiente concentración a la hora de fabricar un producto. Además, el personal fabrica productos en mal estado, debido al exceso de horario.	
		18. Existe absentismo laboral, debido a que los operarios faltan eventualmente.		
	8. Riesgo laboral	19. Falta de mantenimiento de las máquinas.		
		20. Falta de capacitación del personal sobre el uso adecuado de las máquinas y equipos.		
	9. Exceso de horas de trabajo	21. El personal está cansado, debido a que está trabajando fuera de su jornada de trabajo.		
		22. Deficiente concentración de los operarios a la hora de fabricar un producto.		

		23. El personal fabrica productos en mal estado.	mantenimiento de las máquinas, falta de capacitación del personal sobre el uso adecuado de las máquinas y materiales. Asimismo, existe exceso de horas de trabajo, debido a que; el personal está cansado, debido a que está trabajando fuera de su jornada de trabajo. Los operarios poseen deficiente concentración a la hora de fabricar un producto. Además, el personal fabrica productos en mal estado, debido al exceso de horario.	Como cuarta causa es en base a la infraestructura de la empresa, por lo que se evidenció problemas con la temperatura, debido a que; no disponen de aire acondicionado en la planta de trabajo. Además, los servicios higiénicos, no cuenta con los implementos necesarios para la limpieza o para su uso personal. Otro problema que se pudo observar es respecto a la iluminación, debido a que; los operarios no pueden ver adecuadamente por la soldadura de los cilindros. Además, el personal tiene problemas de visión debido a que no usan apropiadamente los lentes para soldar. Por último, existe escasas condiciones laborales, a causa que; el personal administrativo no cuenta con el material de trabajo adecuado (laptops obsoletas) y no disponen de un dispensador de agua para que se hidraten eventualmente.
C4. Infraestructura	10. Temperatura	24. No disponen de aire acondicionado en la planta de trabajo.	Como cuarta causa es en base a la infraestructura de la empresa, por lo que se evidenció problemas con la temperatura, debido a que; no disponen de aire acondicionado en la planta de trabajo. Los servicios higiénicos, no cuenta con los implementos necesarios para la limpieza o para su uso personal. Otro problema que se pudo observar es respecto a la iluminación, debido a que; los operarios no pueden ver adecuadamente por la soldadura de los cilindros. Además, el personal tiene problemas de visión debido a que no usan apropiadamente los lentes para soldar.	
	11. Iluminación	25. Los operarios no pueden ver adecuadamente por la soldadura de los cilindros.		
	12. Condiciones laborales	26. El personal administrativo no cuenta con el material de trabajo adecuado (computadoras obsoleta).		
		27. Los servicios higiénicos, no cuenta con los implementos necesarios para la limpieza o para su uso personal.		
		28. No disponen de un dispensador de agua para que se hidraten eventualmente.		

2. Matriz de antecedentes

Datos del antecedente internacional: 1			
Título	Análisis de la satisfacción laboral en los empleados de Refrirozo S.A.S. a través de la aplicación del cuestionario S20/23, en Cartagena de Indias durante el 1er semestre de 2016.	Metodología	
Autor	David Enrique Gómez Marín y Jhony García Pineda Lugar: Cartagena de Indias, Colombia	Tipo	Descriptivo, de corte transversal y correlacional
Año	2016	Enfoque	Cuantitativo
Objetivo	Analizar la satisfacción laboral en los empleados de Refrirozo S.A.S. a través de la aplicación del cuestionario S20/23, en Cartagena de Indias durante el primer semestre de 2016.	Diseño	
Resultados	Se constató en el estudio, en concordancia a los aspectos sociodemográficos, tal como: edad, genero, estado civil, estrato y nivel educativo no existe similitud con la variable general. De la misma forma, se obtuvo el mismo resultado en relación a los aspectos laborales y ocupacionales, teniendo como ítem: ingresos, tipo de contrato, tiempo laboral en la empresa, a excepción del ítem que indicada si el personal recibe beneficios, lo cual se evidencio con un 40,15% que existe una similitud con la variable general. Por último, se observó que en las dimensiones de la satisfacción, tal como: la infraestructura y la satisfacción interna de la empresa no tiene similitud con la variable general, sin embargo, con las dimensiones de: participación del empleado con un 86,60%, prestaciones percibidas para los trabajadores con un 84,11% y las inspección laborales con un 75,21%, se evidencio que guarda una alta similitud con la variable general.	Método	Inductivo
		Población	30
		Muestra	30
		Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario S20/23
Conclusiones	Se concluyó que en relación a las variables: perciben beneficios, participación del empleado, prestaciones percibidas e inspección laboral, existe una similitud con la variable general. No obstante, en mención a las variables; edad, genero, estado civil, estrato, nivel educativo, ingresos, tipo de contrato, tiempo laboral en la empresa, infraestructura de la empresa, satisfacción interna, no existe similitud con la variable general.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Gómez y García (2016) ejecutaron una investigación titulado <i>Análisis de la satisfacción laboral en los empleados de Refrirozo S.A.S. a través de la aplicación del cuestionario S20/23, en Cartagena de Indias durante el 1er semestre de 2016</i> , tuvieron como objetivo <i>analizar la satisfacción laboral en los empleados de Refrirozo S.A.S. a través de la aplicación del cuestionario S20/23, en Cartagena de Indias durante el primer semestre de 2016</i> , se aplicó la metodología tipo descriptivo, de corte transversal y correlacional, utilizando un enfoque cuantitativo, aplicando el método inductivo, obteniendo como población 30 empleados y una muestra de 30 empleados, se empleó la técnica encuesta, como instrumento se utilizó cuestionario S20/23, se obtuvo como resultado, en concordancia a los aspectos sociodemográficos, tal como: edad, género, estado civil, estrato y nivel educativo, demostrando que no existe similitud con la variable general. De la misma forma, se obtuvo el mismo resultado en relación a los "aspectos laborales y ocupacionales", teniendo como ítems: ingresos, tipo de contrato, tiempo laboral en la empresa, a excepción del ítem "el personal recibe beneficios", lo cual se determinó con un 40,15% que existe una similitud con la variable general. Por último, se observó que, en las dimensiones de la satisfacción, tal como: "la infraestructura" y "la satisfacción interna de la empresa", que no tiene similitud con la variable general, sin embargo, con las dimensiones		

	de: "participación del empleado" se estableció un 86,60%, "prestaciones percibidas para los trabajadores" con un 84,11% y en "las inspecciones laborales" con un 75,21%, señalando que, guarda una alta similitud con la variable general.
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Gómez y García (2016) demostraron que, en mención a las variables: "perciben beneficios", "participación del empleado", "prestaciones percibidas" e "inspección laboral", existe una similitud con la variable general. Por el contrario, en relación a las variables; edad, genero, estado civil, estrato, nivel educativo, ingresos, tipo de contrato, tiempo laboral en la empresa, infraestructura de la empresa, satisfacción interna, se observó que no existe similitud con la variable general.
Referencia (tesis)	Gómez, D., & García, J. (2016). <i>Análisis de la satisfacción laboral en los empleados de Refrirozo S.A.S. a través de la aplicación del cuestionario S20/23, en Cartagena de Indias durante el 1er semestre de 2016.</i> (Tesis de grado) Colombia: Universidad de Cartagena.

Datos del antecedente internacional: 2			
Título	Nivel de la satisfacción laboral de trabajadores Profesionales administrativos de una empresa Manufacturera ubicada en la región oriental de Venezuela.	Metodología	
Autor	Carmen Montero, Maryori Fernández, Eduardo Cáceres, Said Almeida, Susana Cáceres. Lugar: Venezuela	Tipo	
Año	2015	Enfoque	Cuantitativo
Objetivo	Determinar el grado de satisfacción laboral de empleados de oficina del departamento de recursos humanos de una empresa manufacturera.	Diseño	
Resultados	Como resultado, en el proceso de recolección de datos se observó que los componentes considerados en la escala "Overall job satisfaction" tuvo una aceptación media no inferior al 70%, sin embargo, respecto a las variables: reconocimiento por ejecutar bien las tareas de trabajo, autodeterminación para establecer un procedimiento de trabajo y posible existencia de línea de carrera alcanzaron un promedio levemente inferior a un 70%. Resumiendo lo planteado, los empleados señalaron una ejecución promedio aproximada a un 80% de los componentes establecidos en OJS. De igual forma, el 90% de la población encuestada señalo obtener un nivel de S.L. aceptable.	Método	
		Población	65 empleados
		Muestra	39 empleados
		Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
Conclusiones	Podemos concluir que el nivel de complacencia de los trabajadores de la empresa fue superior con un 80%. Asimismo, se comprobó que en relación a los fundamentos teóricos que señalaba que por el tipo de genero de los trabajadores de la organización no repercute en el grado de S.L., es decir que el personal antiguo y los supervisores ostentan un nivel alto de S.L. En síntesis, se demostró que las personas con un nivel alto de S.L. estaba determinado por el género femenino o masculino con una antigüedad superior a 7 años y en el puesto de trabajo como supervisor.	Método de análisis de datos	SPSS versión 21.0
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Montero, Fernández, Cáceres, Almeida y Cáceres (2015) comprobaron que el nivel de complacencia de los trabajadores de la empresa fue superior con un 80%. Asimismo, se demostró que las personas cuentan con un nivel alto de S.L., lo cual, está establecido por el género femenino o masculino con una antigüedad superior a 7 años y desempeñando el puesto de trabajo como supervisor. Sin embargo, se determinó que los componentes estimados en la escala "Overall job satisfaction" tuvo una aceptación media no inferior al 70%, tales como las variables: "reconocimiento por ejecutar bien las tareas de trabajo", "autodeterminación para establecer un procedimiento de trabajo" y "posible existencia de línea de carrera".		
Referencia (artículo)	Montero, C., Fernández, M., Cáceres, E., Almeida, S., & Cáceres, S. (2015). Nivel de la satisfacción laboral de trabajadores profesionales administrativos de una empresa manufacturera ubicada en la región oriental de Venezuela. <i>Scielo</i> , 27(4), 586-594.		

Datos del antecedente internacional: 3			
Título	Evaluación cuantitativa de la satisfacción laboral en personal directivo y operativo de empresas de calzado y cuero usuarios del IMSS, como modelo de atención.	Metodología	
Autor	Corina Flores, León Díaz, Verónica Luz, Pascual Rodríguez y Daniel Páramo. Lugar: Guanajuato, México.	Tipo	Transversal comparativo
Año	2015	Enfoque	Cuantitativo
Objetivo	Evaluar la satisfacción laboral del personal con giros distintos.	Diseño	
Resultados	Dado los resultados, se pudo comparar que entre las submodelos y los valores estandarizados. El conjunto de los elementos de la S.L. detallados en esta investigación quedó establecido con el contexto laboral del trabajo y derivan con particularidades del lugar de trabajo, tal como: sentirse identificado con la empresa, disposición o rendimiento, característico o representativo.	Método	
		Población	Dos empresas: uno de calzado y otra de cuero.
		Muestra	Empresa de calzado (51) y cuero (24).
		Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
Conclusiones	Se concluyó que, respecto a los elementos del contexto de investigación, denominados higiénicos, explícitamente es el elemento ambiente laboral o social, lo cual destaco entre los demás. Asimismo, los grupos anteriormente mencionados indican que se sienten satisfechos en los procesos de atención respecto al servicio de salud, además, ven los submodelos al que están involucrados como un beneficio en caso de que persistan algún tipo de accidente en el aspecto personal y familiar. Resumiendo lo planteado, la S.L. de ambos grupos muestra que coexiste una complacencia general buena en base puntaje establecido, explícitamente en la satisfacción interna se observó más elevado el puntaje en el grupo 2 (empresa de cuero) que en la empresa de calzado.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Flores, Díaz, Luz, Rodríguez y Páramo (2015) evidenciaron que la S.L. de ambos grupos muestra que coexiste una complacencia general buena en base a un puntaje establecido, explícitamente en la satisfacción interna se observó más elevado el puntaje en el grupo 2 (empresa de cuero) que en la empresa de calzado. Sin embargo, se pudo comparar que entre los submodelos y los valores estandarizados, el conjunto de los elementos de la S.L. detallados en esta investigación quedaron establecidos con el contexto laboral del trabajo y derivan con particularidades del lugar de trabajo, tal como: sentirse identificado con la empresa, disposición o rendimiento, característico o representativo.		
Referencia (artículo)	Flores, C., Díaz, L., Luz, V., Rodríguez, P., & Páramo, D. (2015). Evaluación cuantitativa de la satisfacción laboral en personal directivo y operativo de empresas de calzado y cuero usuarios del IMSS, como modelo de atención. <i>Scielo</i> , 17(54), 202-206.		

Datos del antecedente internacional: 4			
Título	Relación del clima organizacional y la Satisfacción laboral en una pequeña Empresa familiar.	Metodología	
Autor	Maricela Carolina Peña Cárdenas, Guadalupe Díaz Díaz y Alejandra Carrillo Puente. Lugar: Coahuila, México	Tipo	transversal
Año	2015	Enfoque	Mixto (cuantitativa y cualitativa)

Objetivo	Conocer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos y operativos de una Pequeña Empresa Familiar de la industrial metal-mecánica ubicada en Monclova, Coahuila.	Diseño	Descriptivo
Resultados	Se aplicó el cuestionario de las 7 variables-Weisbord para tener un diagnóstico asertivo de la primera variable clima organizacional, lo cual, se evidencio que con un nivel alto en relación a “relaciones interpersonales” con un 4.7, seguido de la “estructuración de la empresa” y “liderazgo efectivo” con un 4.54, sin embargo, se observó un nivel bajo en mención a la “disposición o conducta hacia algún tipo de cambio” con un 3.78. Por otro lado, se utilizó un cuestionario establecido y enfocado en JJS “Job Satisfaction Survey” para evaluar el grado de satisfacción de los trabajadores, asimismo, para proporcionar la investigación se identificó independientemente aislado de los elementos relativos a los factores de Herzberg, en dos estratos, en los primero factores (intrínseca) se evidenció una media global, dado como resultado un alto nivel en relación a “el trabajo en si” con un 5.78, seguidamente de “línea de carrera” con un 4.42, mientras que “estimulo laboral” se obtuvo el nivel más bajo con un 3.90. En los segundos factores (extrínseca) se demostró un nivel alto en mención a “los sueldos y/o salarios del trabajador” con un 4.94, seguido de “supervisión” con un 4.60, “comunicación interpersonal” 4.51, “equipo de trabajo” 4.50, “beneficios laborales” 4.11, “políticas y procedimientos” 3.60, y en un nivel más bajo se obtuvo “infraestructura de la empresa” con un 3.50. Por último, se demostró que existe una similitud entre la “estructuración de la empresa” y “estimulo laboral”, de igual forma, existe también un vínculo entre los elementos “estimulo laboral” y “línea de carrera” y “equipo de trabajo”, por lo tanto, evidencia que los empleados se sienten complacidos con las oportunidades que ofrece la empresa, tal como, establecer la línea de carrera y mantener una adecuada relación entre los compañeros de trabajo.	Método	
		Población	20 trabajadores
		Muestra	20 trabajadores (4 del personal administrativo y 16 del personal operativo)
		Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
Conclusiones	A modo de conclusión, respecto a la primera variable, indican que disponen de las herramientas y materiales esenciales para poder cumplir sus actividades y funciones, asimismo, como tener autonomía para ejercer autoridad en la empresa. De la misma forma, ocurre con la segunda variable S.L. lo cual evidencia que los empleados se sienten complacidos y orgullosos en su lugar de trabajo, del reconocimiento que se les entrega por su rendimiento en su área de trabajo, por último, se sienten satisfechos por la línea de carrera que dispone la empresa para ellos. Por último, se demostró que existe una similitud entre algunas variables, tal como: “estructuración de la empresa” y “estimulo laboral”, asimismo, entre los elementos “estimulo laboral” y “línea de carrera” y “equipo de trabajo”.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Peña, Díaz y Carrillo (2015) demostraron que, respecto a la primera variable, disponen de las herramientas y materiales esenciales para poder cumplir sus actividades y funciones, asimismo, como tener autonomía para ejercer autoridad en la empresa. De la misma forma, ocurre con la segunda variable S.L. lo cual evidencia que los empleados se sienten complacidos y orgullosos en su lugar de trabajo, del reconocimiento que se les entrega por su rendimiento en su área de trabajo, por último, se sienten satisfechos por la línea de carrera que dispone la empresa para ellos. Por último, se demostró que existe una similitud entre algunas variables, tal como: “estructuración de la empresa” y “estimulo laboral”, asimismo, entre los elementos “estimulo laboral” y “línea de carrera” y “equipo de trabajo”.		

Referencia (artículo)	Peña, M., Díaz, G., & Carrillo, A. (2015). Relación del clima organizacional y la Satisfacción laboral en una pequeña Empresa familiar. <i>Administración y Finanzas</i> , 8(1), 37-50.
-----------------------	---

Datos del antecedente internacional: 5			
Título	Un estudio sobre el impacto de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los empleados que trabajan en la industria del automóvil, Punjab, India.	Metodología	
Autor	Shaju. M y Subhashini. D Lugar: Punjab, India.	Tipo	Exploratoria
Año	2016	Enfoque	
Objetivo	Investigar el impacto del nivel de satisfacción laboral de los encuestados en sus respectivos resultados de evaluación del desempeño.	Diseño	
Resultados	En virtud de los resultados, muestra que la variable desempeño se correlacionó con la satisfacción laboral y su dimensión, debido a que se encontró una correlación significativa y positiva con el factor intrínseco al trabajo ($r = 0.646$, $p < 0.01$), factor extrínseco al trabajo ($r = 0.781$, $p < 0.01$), factor psicosocial ($r = 0.777$, $p < 0.01$), factor económico ($r = 0.690$, $p < 0.01$) y Factor comunitario / nacional ($r = 0.625$, $p < 0.01$) a niveles de significancia de 0.01. Por lo tanto, la hipótesis de que existe una relación significativa entre la evaluación del desempeño y la satisfacción laboral y su dimensión fue fuertemente aceptada. Por lo tanto, no se obtuvo una correlación significativa entre el rendimiento y las puntuaciones de satisfacción laboral de los empleados que trabajan en la industria del automóvil.	Método	
		Población	
		Muestra	250 (Supervisores: 125, trabajadores: 125)
		Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	2 cuestionarios
Conclusiones	Se constató la existencia de una correlación positiva entre las dimensiones de satisfacción laboral y el desempeño de los empleados en los niveles de supervisores y trabajadores. Sin embargo, se evidenció que no existe una correlación significativa entre el rendimiento y las puntuaciones de satisfacción laboral de los empleados que trabajan en la industria del automóvil, Punjab.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Shaju y Subhashini (2016) ejecutaron una investigación titulada <i>Un estudio sobre el impacto de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los empleados que trabajan en la industria del automóvil, Punjab, India</i> , tuvieron como objetivo Investigar el impacto del nivel de satisfacción laboral de los encuestados en sus respectivos resultados de evaluación del desempeño, ejecutaron una investigación de tipo exploratoria, constituyeron una población amplia, por lo motivo, tomaron como muestra por conveniencia a 250 trabajadores, lo cual constataron de 125 supervisores y 125 operarios de la industria del automóvil, tuvieron como resultado que la primera variable se correlacionó con el desempeño laboral y sus dimensiones, se encontró una correlación significativa y positiva con el factor intrínseco al trabajo, debido a que se mostró una rho igual a 0.646 y un nivel de sig. igual a 0.01, seguido del factor extrínseco al trabajo, lo cual se evidenció una rho igual a 0.781 y un nivel de sig. igual 0.01, asimismo, se obtuvo en el factor psicosocial una rho igual a 0.777 y un nivel de sig. igual a 0.01, de la misma forma, en el factor económico se estableció una rho igual 0.690 y un nivel de sig. de 0.01 y por último, en el factor comunitario nacional se determinó una rho igual a 0.625 y un nivel de sig. de 0.01. Por tal motivo, la hipótesis planteada fue aceptada. De la misma forma, no se estableció una dependencia demostrativa mediante el rendimiento y las puntuaciones de S.L. de los trabajadores d la industria automóvil.		
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Shaju y Subhashini (2016) comprobaron que existe una dependencia positiva entre los elementos de la S.L. y la segunda variable de los individuos de la empresa en los niveles de supervisor y personal. No obstante, se demostró que no existe una dependencia demostrativa entre el rendimiento y las puntuaciones de satisfacción laboral de los personas que trabajan en la industria automóvil.		
Referencia (artículo)	Shaju, M., & Subhashini, D. (2016). A study on the impact of Job Satisfaction on Job Performance of Employees working in Automobile Industry, Punjab, India. <i>Journal of Management Research</i> , 9(1), 117-130. doi:10.5296/jmr.v9i1.10420		

Datos del antecedente nacional: 1			
Título	Factores de Satisfacción Laboral y desempeño de los trabajadores del sector metalmecánica en Trujillo.	Metodología	
Autor	Alarcón Clavo, Marita Roxana y Pachamango Martínez, Hilda María Lugar: Trujillo, Perú.	Tipo	No experimental
Año	2016	Enfoque	Cuantitativo
Objetivo	Determinar los factores de Satisfacción Laboral que predominan en el desempeño de los trabajadores del sector metalmecánica en Trujillo.	Diseño	transversal
Resultados	Dado los resultados se determinó con un mayor índice de porcentaje que el 67,6% del personal de la empresa percibe un nivel regular de satisfacción en su trabajo, seguido manifiestan que se encuentran parcialmente satisfecho con un 21,4%. En relación a los factores de la S.L., se determinó que las "relaciones sociales" se evidenció con un superior porcentaje de 69%, seguido del "desarrollo personal" con un 68,3%. No obstante, se demostró con un menor porcentaje en las "condiciones físicas" con un 42,1% y en las "políticas administrativas" con un 49,7%. De acuerdo a los resultados de la variable desempeño laboral, se estableció con un 63,4% que el personal tiene un rendimiento "bueno sobre el estándar" (Grado B), seguido de un 29,0% de los encuestados, indican que tienen un "alto desempeño superior" (Grado A). En mención a las dimensiones de dicha variable, se obtuvo como resultado para la dimensión "competencia" con un 51,7% y para la dimensión "rendimiento" con un 46,9% indicando "bueno sobre el estándar" (Grado B), y con un menor porcentaje en la dimensión "dominio de conocimientos" con un 34,5% demostrando un desempeño regular (Grado C).	Método	descriptivo
		Población	230
		Muestra	145
		Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario de Sonia palma
Conclusiones	Se puede concluir que el factor que predomina entre las dos variables de estudio es el "desarrollo personal", debido que las personas hoy en día desean obtener mejores oportunidades a las que normalmente ejecutan en su trabajo. Sin embargo, se determinó que el factor que menos predomina es "condiciones físicas". Con respecto, a la segunda variable la dimensión que más sobresale es "competencia", es decir, que la personas siempre están comparando su nivel con el de otras personas y así poder ser mucho más competitivo en cuanto a su productividad. Por último, pero no menos importante, se determinaron que los factores de la de la primera variable en estudio predomina sobre la segunda variable.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Alarcón y Pachamango (2016) realizaron un estudio denominado <i>Factores de Satisfacción Laboral y desempeño de los trabajadores del sector metalmecánica en Trujillo</i> , tuvieron como objetivo <i>determinar los factores de Satisfacción Laboral que predominan en el desempeño de los trabajadores del sector metalmecánica en Trujillo</i> , ejecutaron una investigación tipo no experimental, utilizaron enfoque cuantitativo, diseño transversal, aplicaron método descriptivo, establecieron como población 230 empleados y tomaron como muestra 145 de sus trabajadores, aplicaron dos encuestas, realizadas por S.P. y otra por D.L., como resultado se determinó con un mayor índice de porcentaje que el 67,6% del personal de la empresa percibe un nivel regular de satisfacción en su trabajo, seguido manifiestan que se encuentran parcialmente satisfecho con un 21,4%. En relación a los factores de la S.L., se determinó que las "relaciones sociales" se evidenció con un superior porcentaje de 69%, seguido del "desarrollo personal" con un 68,3%. No obstante, se demostró con un menor porcentaje en las "condiciones físicas" con un 42,1% y en las "políticas administrativas" con un 49,7%. De acuerdo a los resultados de la variable desempeño laboral, se estableció con un 63,4% que el personal tiene un rendimiento "bueno sobre el estándar" (Grado B), seguido de un 29,0% de los encuestados, indican que tienen un "alto desempeño superior" (Grado A). En mención a las dimensiones de dicha variable, se obtuvo como resultado para la dimensión "competencia" con un 51,7% y		

	para la dimensión "rendimiento" con un 46.9% indicando "bueno sobre el estándar" (Grado B), y con un menor porcentaje en la dimensión "dominio de conocimientos" con un 34,5% demostrando un desempeño regular (Grado C).
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Alarcón y Pachamango (2016) dieron como conclusión que el factor que predomina entre las dos variables de estudio es el "desarrollo personal", debido que las personas hoy en día desean obtener mejores oportunidades a las que normalmente ejecutan en su trabajo. Sin embargo, se determinó que el factor que menos predomina es "condiciones físicas". Con respecto, a la segunda variable la dimensión que más sobresale es "competencia", es decir, que la personas siempre están comparando su nivel con el de otras personas y así poder ser mucho más competitivo en cuanto a su productividad. Por último, pero no menos importante, se determinaron que los factores de la de la primera variable en estudio predomina sobre la segunda variable.
Referencia (tesis)	Alarcón, M., & Pachamango, M. (2016). <i>Factores de Satisfacción Laboral y desempeño de los trabajadores del sector metalmecánica en Trujillo</i> . (Tesis de Posgrado) Perú: Universidad Privada del Norte.

Datos del antecedente nacional: 2			
Título	Engagement y Satisfacción Laboral en colaboradores de una empresa retail del distrito de Chorrillos, 2018.	Metodología	
Autora	Mendoza Rodas, Erika Karina. Lugar: Lima, Perú.	Tipo	Descriptivo correlacional. Investigación básica
Año	2018	Enfoque	
Objetivo	Determinar la relación entre el Engagement y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de una empresa retail del distrito de Chorrillos, 2018.	Diseño	no experimental – transversal
Resultados	Como resultado, se evidenció que respecto a la variable engagement, de uno de sus componentes denominado "Vigor" se obtuvo un nivel promedio de 64.6%, seguido del nivel bajo con un 28.5% y por último un nivel alto con 6.9%. En mención a su otro componente establecido como "dedicación" se observó un nivel promedio con un 45.4%, seguido de un nivel bajo con un 30.8% y, por último, pero no menos importante, nivel alto con un 23.8%. Por otro lado, se visualizó en el componente "absorción" un nivel promedio de 62.3%, seguido del nivel bajo con un 30.8% y, por último, se estableció en el nivel alto se determinó un 9%. En relación a los componentes "engagement" se estableció un nivel promedio con un 56.2%, seguido de un nivel bajo con un 26.2% y, por último, se visualizó un nivel alto con un 17.7%. Respecto a la segunda variable se establecieron dos tipos de factores: Intrínsecos y extrínsecos. En el primer factor, se determinó un nivel promedio de 63.1%, seguido de un nivel bajo con un 25.4% y, por último, se obtuvo un nivel alto con un 11.5%. Mientras que en el factor extrínseco se observó un nivel promedio con un 56.2%, seguido de un nivel de 25.4% y posteriormente se estableció un nivel alto con un 18.5%. En mención al componente satisfacción del personal se visualizó un nivel promedio con un 50%, seguido de un nivel bajo con un 25.4% y por último se determinó un nivel alto con un 24.6%.	Método	
		Población	130
		Muestra	130
		Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	2 Cuestionarios
Conclusiones	En virtud de los resultados, representó que existe una similitud significativa de nivel inferior mediante el componente "vigor" del "engagement" y también del factor intrínseco de la segunda variable ($p < 0,05$; $r = 0,184$), lo cual indica que mientras sea mayor valor en el factor en mención se obtendrá mayor "vigor". Sin embargo, se señaló que entre los restantes componentes y los	Método de análisis de datos	

	indicadores en general no se visualizó un vínculo significativo, debido a que el nivel de significancia señalado fue mayor 0.05.		
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Mendoza (2018) desarrolló un estudio denominado <i>Engagement y Satisfacción Laboral en colaboradores de una empresa retail del distrito de Chorrillos, 2018</i> , tuvo como objetivo determinar la relación entre el Engagement y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de una empresa retail del distrito de Chorrillos, 2018, su metodología fue de tipo descriptivo correlacional, tipo de investigación básica, utilizó diseño no experimental – transversal, constituyeron una población y muestra aplicada de la misma cantidad (130 trabajadores), aplicaron como técnica la encuesta, asimismo, emplearon dos cuestionarios, la escala Utrecht de Engagement en el entorno laboral y el otro cuestionario aplicado fue la E.S.L. de Warr, Cook y Wall, se evidenció que respecto a la variable engagement, de uno de sus componentes denominado “Vigor” se obtuvo un nivel promedio de 64.6%. En mención a su otro componente establecido como “dedicación” se observó un nivel promedio con un 45.4%. Por otro lado, se visualizó en el componente “absorción” un nivel promedio de 62.3%. En relación a los componentes “engagement” se estableció un nivel promedio con un 56.2%, seguido de un nivel bajo con un 26.2% y, por último, se visualizó un nivel alto con un 17.7%. Respecto a la segunda variable se establecieron dos tipos de factores: Intrínsecos y extrínsecos. En el primer factor, se determinó un nivel promedio de 63.1%. Mientras que en el factor extrínseco se observó un nivel promedio con un 56.2%. En mención al componente satisfacción del personal se visualizó un nivel promedio con un 50%, seguido de un nivel bajo con un 25.4% y por último se determinó un nivel alto con un 24.6%.		
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Mendoza (2018) señalaron que existe una similitud significativa de nivel inferior mediante el componente “vigor” del “engagement” y también del factor intrínseco de la segunda variable ($p < 0,05$; $r = 0,184$), lo cual indica que mientras sea mayor valor en el factor en mención se obtendrá mayor “vigor”. Sin embargo, se señaló que entre los restantes componentes y los indicadores en general no se visualizó un vínculo significativo, debido a que el nivel de significancia señalado fue mayor 0.05.		
Referencia (tesis)	Mendoza, E. (2018). <i>Engagement y Satisfacción Laboral en colaboradores de una empresa retail del distrito de Chorrillos, 2018</i> . (Tesis de grado) Perú: Universidad cesar Vallejo.		

Datos del antecedente nacional: 3			
Título	Clima organizacional y satisfacción laboral en Trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy.	Metodología	
Autor	María Virginia Casana Rubio. Lugar: Trujillo, Perú.	Tipo	Sustantiva
Año	2015	Enfoque	
Objetivo	Analizar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy.	Diseño	Descriptivo – Correlacional
Resultados	Como consecuencia, se señaló que, en las dimensiones planteadas sobre la primera variable, prevalece un nivel regular en la dimensión “supervisión” y “comunicación” con un 51,7%, seguido de “autorrealización” y “clima organizacional” con un 50%, mientras que en “condiciones laborales” se obtuvo un 47,1%, por último, se determinó en “involucramiento laboral” con un 44,8%. Asimismo, se estableció el mismo nivel regular en las dimensiones de la segunda variable, con mayor porcentaje en: “relaciones sociales” con un 60,3%, seguido de “condiciones físicas y/o materiales” con un 50%, mientras que en “desarrollo personal” con un 49,4%, no obstante, se manifestó en “políticas administrativas” con un 48,9%, “satisfacción laboral” con un 47,7%, “beneficios laborales y/o remunerativos” con un 46,6%, “relación con la autoridad” con un 44,3%, por último en la dimensión “desempeño de tareas” se obtuvo un 38,5%. Por otro lado, se determinó una similitud alta significativa y positiva entre el clima organizacional y los factores de la satisfacción laboral, tal como: condiciones físicas y/o materiales se estableció una	Método	
		Población	380
		Muestra	174
		Técnicas	Psicométricas
		Instrumentos	2 cuestionarios Escala de S.P.

	(rho=0.544; p=0.01), seguido de relación con la autoridad se manifestó una (rho=0.701; p=0.01), con respecto al desarrollo personal se determinó una (rho=0.650; p=0.01), mientras que en relaciones sociales se demostró una (rho=0.309; p=0.01) y en desempeño de tareas se obtuvo una (rho=0.275; p=0.01). No obstante, se estableció una similitud negativa alta de la primera variable con la dimensión políticas administrativas (rho= -0.634; p=0.01).		
Conclusiones	Se constató que existe una similitud de las variables de investigación, debido a que se obtuvo un nivel de sig. menor a 0.05 y una rho igual a 0.544, lo cual evidencia una similitud alta significativa, por tal motivo, a mejor clima laboral mejor satisfacción laboral en la empresa azucarera. Además, se apreció una correlación significativa de las dimensiones de ambas variables, por último, se comprobó que la gran mayoría de los encuestados manifestaron un nivel regular de las variables trabajadas.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Casana (2015) efectuó una investigación titulada <i>Clima organizacional y satisfacción laboral en Trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy</i> , implantó como objetivo <i>Analizar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy</i> , el método aplicado fue de tipo sustantiva, utilizó el diseño Descriptivo – Correlacional, la población establecida fue de 380 trabajadores, constituyó una muestra de 174 personas, empleó la técnica de encuesta psicométricas, estableció como instrumento las dos escalas de la autora Sonia Palma, se determinó una similitud alta significativa y positiva entre el clima organizacional y los factores de la satisfacción laboral, tal como: condiciones físicas y/o materiales se estableció una (rho=0.544; p=0.01), seguido de relación con la autoridad se manifestó una (rho=0.701; p=0.01), con respecto al desarrollo personal se determinó una (rho=0.650; p=0.01), mientras que en relaciones sociales se demostró una (rho=0.309; p=0.01) y en desempeño de tareas se obtuvo una (rho=0.275; p=0.01). No obstante, se estableció una similitud negativa alta de la primera variable con la dimensión políticas administrativas (rho= -0.634; p=0.01).		
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Casana (2015) constató que existe una similitud de las variables de investigación, debido a que se obtuvo un nivel de sig. menor a 0.05 y una rho igual a 0.544, lo cual evidencia una similitud alta significativa, por tal motivo, a mejor clima laboral mejor satisfacción laboral en la empresa azucarera. Además, se apreció una correlación significativa de las dimensiones de ambas variables, por último, se comprobó que la gran mayoría de los encuestados manifestaron un nivel regular de las variables aplicadas.		
Referencia (tesis)	Casana, M. (2015). <i>Clima organizacional y satisfacción laboral en Trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy</i> . (Tesis de grado) Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.		

Datos del antecedente nacional: 4			
Título	Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola. Distrito de Íllimo, 2016.	Metodología	
Autor	Rosa Yuli Campos Sánchez. Lugar: Chiclayo, Perú	Tipo	no experimental, trasversal descriptiva
Año	2016	Enfoque	
Objetivo	Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa negociación agrícola del distrito de Íllimo en marzo de 2016.	Diseño	
Resultados	Los resultados demuestran con mayor porcentaje que los empleados de la empresa manifiestan estar "muy insatisfechos" con un 49%, seguido presentan estar en un "promedio" con un 24%, mientras un 15% de los encuestados indican estar "satisfechos" en la empresa. En relación, a la edad se observó que un 50% de los encuestados de las edades de 20-30 años indican estar muy insatisfecho, de igual forma de los rangos de las edades de 31-45 años con un 47%. Del mismo modo, acorde al cargo que ejecutan en la empresa, la parte administrativa muestra un	Método	
		Población	
		Muestra	72
		Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario

	<p>alto nivel de insatisfacción con un 60% en comparación a los agricultores que mostraron con un 48% estar insatisfecho. Con respecto a la “significación de la tarea” evidenciaron con un 36% estar muy insatisfecho, seguido de un 14% demuestra estar muy satisfecho. En relación a las “condiciones de trabajo” determinaron con un 38% estar muy insatisfecho, seguido de un 6% muestra estar muy satisfecho. En mención al “reconocimiento personal y/o social” señalan estar con un 60% muy insatisfecho, seguido de 1% indica estar muy insatisfecho. Por otro lado, respecto a los “beneficios económicos” indica con un 35% estar en promedio, seguido de 13% señala estar muy satisfecho.</p>		
Conclusiones	<p>Se manifestó que un 60% de los empleados de la empresa indica estar muy insatisfecho, por lo que podría estar generando una baja productividad en la empresa, debido a que no se encuentran debidamente motivado. Con respecto al aspecto sociodemográfico, se demostró que los encuestados de las edades de 20-30 años indican estar muy insatisfecho, de igual forma de los rangos de las edades de 31-45 años con un 47%. Por último, en relación a las dimensiones de la variable, se evidenció que un 38% de los encuestados indican estar satisfecho en base a los beneficios económicos, seguido del 50% señala estar insatisfecho en base a la significación de tarea, mientras que el 62% indica estar insatisfecho con las condiciones de trabajo, no obstante el 74% de los encuestados indica estar insatisfecho con el reconocimiento personal y/o social.</p>	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	<p>Campos (2016) ejecutó una investigación denominada <i>Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola. Distrito de Illimo, 2016</i>, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa negociación agrícola del distrito de Illimo en marzo de 2016, aplicaron como método tipo no experimental transversal descriptiva, aplico una muestra de 72 trabajadores, utilizó como técnica la encuesta y como instrumento empleó cuestionario de Palma, los resultados demuestran con mayor porcentaje que los empleados de la empresa manifiestan estar “muy insatisfechos” con un 49%. En relación, a la edad se observó que un 50% de los encuestados de las edades de 20-30 años indican estar muy insatisfecho, de igual forma de los rangos de las edades de 31-45 años con un 47%. Del mismo modo, acorde al cargo que ejecutan en la empresa, la parte administrativa muestra un alto nivel de insatisfacción con un 60% en comparación a los agricultores que mostraron con un 48% estar insatisfecho. Con respecto a la “significación de la tarea” evidenciaron con un 36% estar muy insatisfecho, en relación a las “condiciones de trabajo” determinaron con un 38% estar muy insatisfecho, en mención al “reconocimiento personal y/o social” señalan estar con un 60% muy insatisfecho, por otro lado, respecto a los “beneficios económicos” indica con un 35% estar en promedio.</p>		
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Campos (2016) manifestó con un 60% que los empleados de la empresa indican estar muy insatisfecho, por lo que podría estar generando una baja productividad en la empresa, debido a que no se encuentran debidamente motivado. Con respecto al aspecto sociodemográfico, se demostró que los encuestados de las edades de 20-30 años indican estar muy insatisfecho, de igual forma de los rangos de las edades de 31-45 años con un 47%. Por último, en relación a las dimensiones de la variable, se evidenció que un 38% de los encuestados indican estar satisfecho en base a los beneficios económicos, seguido del 50% señala estar insatisfecho en base a la significación de tarea, mientras que el 62% indica estar insatisfecho con las condiciones de trabajo, no obstante el 74% de los encuestados indica estar insatisfecho con el reconocimiento personal y/o social.</p>		
Referencia (tesis)	<p>Campos, R. (2016). <i>Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola. Distrito de Illimo, 2016</i>. (Tesis de grado) Chiclayo, Perú: Universidad Privada Juan Mejía Baca.</p>		

Datos del antecedente nacional: 5			
Título	Engagement y Satisfacción Laboral en agentes de Empresas de Seguridad y Vigilancia Privada, en la ciudad de Piura.	Metodología	
Autora	Silipu Adrianzen, Susan Isabel. Lugar: Piura, Perú.	Tipo	No experimental, transversal
Año	2017	Enfoque	
Objetivo	Establecer la relación entre engagement y satisfacción laboral, en agentes de empresas de seguridad y vigilancia privada, en la ciudad de Piura.	Diseño	Descriptivo correlacional
Resultados	Se obtuvo como resultado que existe similitud entre las variables de estudio, para lo cual se empleó la prueba no paramétrica de Tau-B de Kendall, mostrando un valor de -0,031, indicando que existe relación negativa baja debido a que se mostró un nivel de Sig. mayor a 0.05. Con respecto a los niveles de engagement, muestra en general de la variable con un 92% del nivel promedio, seguido de la dimensión "vigor" muestra un 89% de nivel promedio, mientras que en "absorción" se evidenció un 88%, no obstante, en "dedicación" se observó un 76%. En relación a los niveles de la segunda variable, se mostró en general de la variable un nivel muy insatisfecho con un 46%, en relación a los "beneficios económicos" con un 57%, mientras que en "reconocimiento personal y/o personal" se mostró un 48%, seguido de la "significación de la tarea" muestra un 49% valor promedio, por último, se evidenció en "condición de trabajo" un 43% insatisfecho.	Método	
		Población	258
		Muestra	258
		Técnicas	Psicométrica
		Instrumentos	2 Cuestionarios, Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo y escala de .S.P. C.
Conclusiones	Se concluyó que mediante la ejecución del coeficiente Tau-b de Kendall, no existe una dependencia entre las variables de estudio, debido a que muestra un valor de -0,031 y un nivel de sig. de 0,460, lo cual indica una relación negativa baja no significativa. Del mismo modo, se mostraron los mismos resultados con respecto a las dimensiones de la variable engagement. En relación a los niveles que se ejecutaron de la primera variable se mostró que el nivel promedio de los encuestados es de 92%, seguido de los niveles de la S.L. resaltó el nivel insatisfecho con un 42%.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Silipu (2017) realizó un estudio titulado <i>Engagement y Satisfacción Laboral en agentes de Empresas de Seguridad y Vigilancia Privada, en la ciudad de Piura</i> , tuvo como objetivo establecer la relación entre engagement y satisfacción laboral, en agentes de empresas de seguridad y vigilancia privada, en la ciudad de Piura, utilizó la metodología de tipo no experimental, transversal, aplicó diseño descriptivo correlacional, tuvo como población 258, empleo como muestra por conveniencia, es decir toda la población, estableció la técnica de la encuesta, aplico como instrumento dos cuestionarios Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo y escala de S.P.C., se obtuvo como resultado que existe similitud entre las variables de estudio, para lo cual se empleó la prueba no paramétrica de Tau-B de Kendall, mostrando un valor de -0,031, indicando que existe relación negativa baja debido a que se mostró un nivel de Sig. mayor a 0.05. Con respecto a los niveles de engagement, muestra en general de la variable con un 92% del nivel promedio, seguido de la dimensión "vigor" muestra un 89% de nivel promedio, mientras que en "absorción" se evidenció un 88%, no obstante, en "dedicación" se observó un 76%. En relación a los niveles de la segunda variable, se mostró en general de la variable un nivel muy insatisfecho con un 46%, en relación a los "beneficios económicos" con un 57%, mientras que en "reconocimiento personal y/o personal" se mostró un 48%, seguido de la "significación de la tarea" muestra un 49% valor promedio, por último, se evidenció en "condición de trabajo" un 43% insatisfecho.		
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Silipu (2017) concluyó que mediante la ejecución del coeficiente Tau-b de Kendall, no existe una dependencia entre las variables de estudio, debido a que muestra un valor de -0,031 y un nivel de sig. de 0,460, lo cual indica una relación negativa baja no significativa. Del mismo modo, se mostraron		

	los mismos resultados con respecto a las dimensiones de la variable engagement. En relación a los niveles que se ejecutaron de la primera variable se mostró que el nivel promedio de los encuestados es de 92%, seguido de los niveles de la S.L. resaltó el nivel insatisfecho con un 42%.
Referencia (tesis)	Silupu, S. (2017). <i>Engagement y Satisfacción Laboral en agentes de Empresas de Seguridad y Vigilancia Privada, en la ciudad de Piura.</i> (Tesis de grado) Perú: Universidad cesar Vallejo.

3. Problema, objetivo

Problema general	Objetivo general
¿Cómo mejorar la satisfacción laboral del área de producción en una empresa metalmeccánica, Lima 2019?	Proponer estrategias para mejorar la satisfacción laboral del área de producción en una empresa metalmeccánica, Lima 2019.
Problemas específicos	Objetivos específicos
¿Cómo es la satisfacción laboral del área de producción en una empresa metalmeccánica, Lima 2019?	Diagnosticar la satisfacción laboral del área de producción en una empresa metalmeccánica, Lima 2019.
¿Cuáles son los factores sobresalientes de la satisfacción laboral del área de producción en una empresa metalmeccánica, Lima 2019?	Explicar los factores sobresalientes de la satisfacción laboral del área de producción en una empresa metalmeccánica, Lima 2019.

Ficha de trabajo 1. *Matriz de problemas, objetivos*

4. Justificación

Justificación teórica		
Cuestiones	Respuesta	Redacción final
¿Qué teorías sustentan la investigación?	T1: Teoría de los dos factores de Herzberg. T2: Teoría de los sistemas. T3: Teoría de la equidad. T4: Teoría ERC. T5: Teoría de las relaciones humanas.	En atención a la problemática expuesta, mostraremos las teorías que se consideraron más relevante que otras, debido al contexto teórico que manifiestan, de los autores Frederick Herzberg, Ludwig Von Bertalanffy, John Stacy Adams, Clayton Adelfer y Elton Mayo.
¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?	Contribución 1: La teoría de los dos factores de Herzberg es fundamental para que la gerencia general analice y luego implemente estos factores duales correctamente, debido a que, evitarán que los trabajadores se sientan insatisfechos, con el objetivo de, que manifiesten una actitud y comportamiento adecuado en la empresa metalmeccánica. Contribución 2: La teoría de sistemas facilitará, para que se enfoque en todas las áreas, desde las entradas hasta las salidas, con la finalidad de que todos estén relacionados y comunicados, en consecuencia, esto proporcionará un orden en la empresa, para que trabaje adecuadamente y que su	La primera teoría que se aplicará es la teoría de los dos factores de Herzberg debido a que es fundamental para que la gerencia general analice y luego implemente estos factores duales correctamente, consecuentemente, evitarán que los trabajadores se sientan insatisfechos, con el objetivo de, que manifiesten una actitud y comportamiento adecuado en la empresa metalmeccánica. La segunda teoría de sistemas facilitará, para que se enfoque en todas las áreas, desde las entradas hasta las salidas,

	<p>personal se sienta altamente motivado al trabajar en un ambiente agradable y productivo.</p> <p>Contribución 3: La teoría de la equidad será útil para que la empresa verifique, si están ejecutando sus actividades de forma equitativa, para que los trabajadores puedan sentirse que son tratados imparcialmente, a fin de que los trabajadores puedan desempeñarse favorablemente.</p> <p>Contribución 4: La teoría ERC facilitará en comprender los tres tipos de necesidades que debe poseer el personal de la empresa metalmeccánica, para luego generar estrategias que faciliten y aumenten la satisfacción del trabajador. Asimismo, ayudará a incentivarlos emocionalmente, brindándoles la importancia que se merecen.</p> <p>Contribución 5: La teoría de las relaciones humanas permitirá conocer la importancia que tiene las relaciones sociales en una empresa, debido a que cada persona dispone de una personalidad única, actitudes y comportamientos diferentes a los demás, por lo tanto, se debe establecer una apropiada comunicación entre todas las áreas de la empresa, con la finalidad de generar adecuado clima laboral.</p>	<p>con la finalidad de que todos estén relacionados y comunicados, en consecuencia, esto proporcionará un orden en la empresa, para que trabaje adecuadamente y que su personal se sienta altamente motivado al trabajar en un ambiente agradable y productivo. La tercera teoría de la equidad será útil para que la empresa verifique, si están ejecutando sus actividades de forma equitativa, para que los trabajadores puedan sentirse que son tratados imparcialmente, a fin de que los trabajadores puedan desempeñarse favorablemente. La cuarta teoría ERC facilitará en comprender los tres tipos de necesidades que debe poseer el personal de la empresa metalmeccánica, para luego generar estrategias que faciliten y aumenten la satisfacción del trabajador. Asimismo, ayudará a incentivarlos emocionalmente, brindándoles la importancia que se merecen. Finalmente, la última teoría de las relaciones humanas permitirá conocer la importancia que tiene las relaciones sociales en una empresa, debido a que cada persona dispone de una personalidad única, actitudes y comportamientos diferentes a los demás, por lo tanto, se debe establecer una apropiada comunicación entre todas las áreas de la empresa, con la finalidad de generar adecuado clima laboral.</p>
<p>¿Por qué realizar el trabajo de investigación?</p>	<p>Con el objetivo de poder comprobar si los trabajadores se encuentran realmente satisfechos en su puesto de trabajo, en relación a las condiciones físicas que brinda la empresa, si disponen de una línea de carrera, si reciben incentivos eventualmente, entre otros aspectos. De la misma forma, establecer que factores hacen que los empleados no se sientan satisfechos y dar una solución a ello.</p>	<p>Se realizará el trabajo, con el objetivo de poder comprobar si los trabajadores se encuentran realmente satisfechos en su puesto de trabajo, en relación a las condiciones físicas que brinda la empresa, si disponen de una línea de carrera, si reciben incentivos eventualmente, entre otros aspectos. De la misma forma, establecer que factores hacen que los empleados no se sientan satisfechos y dar una solución a ello.</p>
Justificación práctica		
<p>¿Por qué hacer el trabajo de investigación?</p>	<p>El estudio se realizará para analizar y evaluar si efectivamente el personal se encuentra satisfecho con el trabajo que ejecutan y con su entorno laboral. Del mismo modo, se determinará qué factores de la satisfacción laboral prevalecen en los trabajadores de la empresa metalmeccánica.</p>	<p>El estudio se realizará para analizar y evaluar si efectivamente el personal se encuentra satisfecho con el trabajo que ejecutan y con su entorno laboral. Del mismo modo, se determinará qué factores de la satisfacción laboral prevalecen en los trabajadores de la empresa metalmeccánica. Luego de haber obtenido</p>

¿Cuál será la utilidad?	Luego de haber obtenido los resultados de la investigación, se presentará una propuesta que ayude a la mejora de la satisfacción laboral de la empresa metalmeccánica. De esta manera, la gerencia general podrá obtener un análisis más amplio sobre cómo se sienten sus trabajadores y que podrían hacer para mejorar la complacencia de su personal.	los resultados de la investigación, se presentará una propuesta que ayude a la mejora de la satisfacción laboral de la empresa metalmeccánica. De esta manera, la gerencia general podrá obtener un análisis más amplio sobre cómo se sienten sus trabajadores y que podrían hacer para mejorar la complacencia de su personal.
¿Qué espera con la investigación?	Con la investigación ejecutada, podremos determinar qué factores prevalecen de la variable satisfacción laboral, a fin de poder dar una solución inmediata al problema, para que los trabajadores se sientan identificados con la empresa.	Con la investigación ejecutada, podremos determinar qué factores prevalecen de la variable satisfacción laboral, a fin de poder dar una solución inmediata al problema, para que los trabajadores se sientan identificados con la empresa.
Justificación metodológica		
¿Por qué investiga bajo ese diseño?	Se aplicará el enfoque mixto porque se conseguirá obtener una información más amplia y real, se trabajará con el sintagma holístico porque proveerá obtener información oportuna y viable para la investigación, se utilizará la investigación tipo proyectiva para proyectar e implantar propuestas y soluciones que ayuden a corregir los problemas que mantiene actualmente la empresa metalmeccánica, se implantará el nivel comprensivo para que el estudio sea simple de entender, se empleará método inductivo-deductivo para que los resultados de la investigación se pueda lograr ampliar y diseñar el análisis del problema en su totalidad, asimismo, ayudará a constatar las hipótesis planteadas de la variable en estudio. La población será de 63 trabajadores en general, conformado por 56 operarios y 7 personas administrativas de la empresa metalmeccánica, y con respecto a la muestra, será la misma cantidad de la población. Se constituyó las unidades informantes para que proporcionen información al estudio, tales como: jefe de producción, jefe de planta, jefe de almacén y el contador, se aplicará como instrumento 1 cuestionario realizado por Sonia Palma y para las entrevistas se empleará la guía de entrevistas.	Para la investigación de la variable satisfacción laboral, se aplicará el enfoque mixto porque se conseguirá obtener una información más amplia y real, mediante los enfoques tanto cuantitativo como cualitativo, se trabajará con el sintagma holístico porque proveerá obtener información oportuna y viable para la investigación, se utilizará la investigación tipo proyectiva para poder proyectar e implantar propuestas y soluciones que ayuden a corregir los problemas que mantiene la empresa metalmeccánica, se implantará el nivel comprensivo para que el estudio sea simple de comprender, se empleará método inductivo-deductivo para que los resultados de la investigación sirvan lograr ampliar y diseñar el análisis del problema en su totalidad, asimismo, ayudará a constatar si las hipótesis planteadas de la variable satisfacción laboral. La población será de 63 trabajadores en general, conformado por 56 operarios y 7 personas administrativas de la empresa metalmeccánica, y con respecto a la muestra, será la misma cantidad de la población. Se estableció las unidades informantes las cuales proporcionarán información al estudio estas son: jefe de producción, jefe de planta, jefe de almacén y el contador, se aplicará como instrumento 1 cuestionario realizado por Sonia Palma, servirá para hacer el enfoque cuantitativo, mediante la técnica de encuestas y para el otro enfoque se empleará la guía de entrevistas. Desde esta visión del proceso de investigación, los resultados resolverán la
¿El resultado de la investigación permitirá resolver algún problema?	Desde esta visión del proceso de investigación, los resultados resolverán la problemática expuesta, con el objetivo de aumentar el nivel de satisfacción laboral del área de producción de una empresa metalmeccánica.	Desde esta visión del proceso de investigación, los resultados resolverán la

		problemática expuesta, con el objetivo de aumentar el nivel de satisfacción laboral del área de producción de una empresa metalmeccánica.
--	--	---

Ficha de trabajo. *Matriz para la justificación*

5. Matriz de teorías

Teoría 1: La teoría de los dos factores de Herzberg					
Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4+5+6+7+8+9+10)
Frederick Herzberg	2007	(Herzberg citado en Chiavenato, 2007), afirma que: 1. La satisfacción en el puesto es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del puesto: éstos son los llamados factores motivacionales. 2. La insatisfacción en el puesto es función del ambiente, de la supervisión, de los colegas y del contexto general del puesto: son los llamados factores higiénicos (p.53).	En este sentido se comprende que los dos factores de Herzberg, proyecta dos aspectos: como primer factor, hace referencia que, un trabajador se siente satisfecho en su área de trabajo, cuando percibe que las funciones que ejecuta son interesantes y motivadoras o cuando la persona experimenta alguna actividad de distinta magnitud a la que realiza normalmente, dentro de este orden de ideas, son denominados factores motivacionales. Como segundo factor, hace hincapié que la insatisfacción en el entorno laboral es a causa del ambiente que percibe el personal, las cuales podrían ser: la forma de supervisión que tienen algunos jefes, las relaciones sociales que se manifiestan dentro de la organización, la inequidad en el sueldo, políticas limitadas que ejecuta la empresa, en relación con las implicaciones son señalados como factores higiénicos (Chiavenato, 2007).	Esta teoría permitirá que la empresa metalmeccánica, pueda analizar, para luego implementar factores motivacionales que estimulen la satisfacción del trabajador. De este modo, observar si los factores higiénicos que ellos disponen en su empresa, están adecuadamente estructurados, de lo contrario, buscar una solución inmediata, para poder incrementar la satisfacción laboral, con el objetivo de poder cumplir con los objetivos organizacionales.	La teoría de los dos factores es fundamentada por Herzberg, Maslow, Chesternon y Meyer, lo cual plantean dos aspectos: hace mención como primer factor, un trabajador se siente satisfecho en su área de trabajo, cuando percibe que las funciones que ejecuta son interesantes y motivadoras (factores motivacionales). Como segundo factor, hace hincapié que la insatisfacción en el entorno laboral es a causa del ambiente que percibe el personal (factores higiénicos). Esta teoría permitirá que la empresa metalmeccánica, pueda analizar, para luego implementar factores motivacionales que estimulen la satisfacción del trabajador (Chiavenato, 2007; Daft, 2004; Arias y Heredia, 1988). Dentro de este marco, Vroom indicó
Referencia:	Chiavenato, I. (2007). <i>Administración de recursos humanos</i> (5ta ed.). México, D.F.: McGraw-Hill.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Abraham Maslow	2007	Maslow (citado en Chiavenato, 2007) afirma. "su teoría de la motivación en las diferentes necesidades humanas (perspectiva introvertida)" (p.53).	Visto desde la perspectiva de Maslow, hace énfasis que su teoría planteada sobre la motivación que tiene el ser humano, están basadas de forma perspectiva, es decir que, el individuo siempre desea salir de su zona de confort, desea superarse, tener un mejor crecimiento personal, poseer un trabajo	Ayudará para que la empresa conozca que necesidades tienen sus trabajadores, desde el enfoque de Maslow, debido a que indica que el ser humano tiene 5 distintas necesidades, las cuales, se	

			superior al actual, ya sea mediante una adecuada línea de carrera. Por otro lado, si nos referimos de manera introvertida, esto quiere decir que la personas desean satisfacer sus necesidades básicas, tal como: alimentación, una adecuada remuneración, y un idóneo horario de trabajo, entre otras necesidades de la motivación (Chiavenato, 2007).	deben efectuar para que los trabajadores se sientan motivados y sean más productivos.	que, cada persona posee tres factores que definen su motivación para ejecutar una actividad de trabajo: En primer lugar, se basa en los objetivos personales, esto es, el ímpetu de poder cumplir un objetivo. En segundo lugar, hace mención al vínculo que la persona percibe mediante la productividad y el resultado de sus objetivos personales. En tercer lugar, se refiere a la capacidad que tiene la persona para persuadir en su propio nivel de rendimiento. Proporcionará otro enfoque de motivación, la cual, establece que las personas deben trabajar sin ser motivadas por la empresa, además, indica que cada persona posee tres factores que motivan y aumentan su estimulación (Chiavenato, 2007).
Referencia:	Chiavenato, I. (2007). <i>Administración de recursos humanos</i> (5ta ed.). México, D.F.: McGraw-Hill.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (5)	Aplicación en su tesis (6)	
Victor Harold Vroom	2007	(Vroom citado en Chiavenato, 2007), restringe exclusivamente a la motivación para producir, rechaza nociones preconcebidas y reconoce las diferencias individuales. De acuerdo con Vroom, en cada individuo existen tres factores que determinan su motivación para producir: 1. Los objetivos individuales, es decir, la fuerza del deseo para alcanzar objetivos. 2. La relación que el individuo percibe entre productividad y logro de sus objetivos individuales. 3. Capacidad del individuo para influir en su propio nivel de productividad, a medida que cree poder influir en él (p.54).	En otras palabras, Vroom establece que se debe restringir la motivación cuando se realiza un trabajo, objeto fundamentos preestablecidos y se basa en las diferencias que tienen los individuos. De la misma forma, indica que, en cada persona existe tres factores que definen su motivación para ejecutar una actividad de trabajo: En primer lugar, se basa en los objetivos personales, esto es, el ímpetu de poder cumplir un objetivo. En segundo lugar, hace mención al vínculo que la persona percibe mediante la productividad y el resultado de sus objetivos personales. En tercer lugar, se refiere a la capacidad que tiene la persona para persuadir en su propio nivel de rendimiento (Chiavenato, 2007).	Proporcionará otro enfoque de motivación, la cual, establece que las personas deben trabajar sin ser motivadas por la empresa, además, indica que cada persona posee tres factores que motivan y aumentan su estimulación.	
Referencia:	Chiavenato, I. (2007). <i>Administración de recursos humanos</i> (5ta ed.). México, D.F.: McGraw-Hill.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (7)	Aplicación en su tesis (8)	
Andrew Chesterton	2004	(Chesterton citado en Daft, 2004) Utilizó los factores de higiene y a los motivadores para evitar la insatisfacción del personal. Además de un sueldo adecuado, de buenas condicionales labores y de excelentes prestaciones,	Dicho de otro modo, Chesterton empleó los dos tipos de factores establecido por Herzberg, para prevenir que los trabajadores se sientan insatisfechos. Aparte de, proporcionar un sueldo módico, adecuadas condiciones para la ejecución del trabajo, convenientes prestaciones laborales, asimismo, implementar aspectos	La aplicación de esta teoría, hace énfasis en que la gerencia general, debe implementar aspectos motivadores de alto nivel, como la participación para las soluciones de conflictos, brindándoles información	

		incorpora motivadores de nivel superior como la participación en la resolución de problemas. A los empleados se le proporciona información - incluso datos confidenciales - y se les invita a proponer ideas que contribuyan a la supervivencia frente a una competencia cada día más feroz (p.553).	motivadores de alto nivel, tales como; la participación para las soluciones de conflictos. Acto seguido, a los trabajadores se les debe brindar información, inclusive que sean datos fidedignos, para luego estimularlos a que puedan contribuir para la supervivencia de los competidores, debido a que cada día crecen más, por lo tanto, tenemos que estar a su nivel de ellos para ser competitivos (Daft, 2004).	confidencial para que lo puedan analizar y puedan contribuir con la mejora de la empresa.
Referencia:	Daft, R. (2004). <i>Administración</i> (6ta ed.). México, D.F.: International Thomson Editores, S.A.			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (9)	Aplicación en su tesis (10)
John P. Meyer.	1988	(Meyer citado en Arias y Heredia, 1988) realizó un estudio para confirmar la teoría dual. Los resultados se acoplaron a ella, pero un examen cuidadoso, de los datos revela que el trabajo en sí mismo es citado 8% como fuente de satisfacción mientras se menciona 18% como fuente de insatisfacción, contrariamente a lo esperado por la teoría (p.248).	El análisis precedente que realizó Meyer, para comprobar la teoría de los dos factores, demostraron que el 8% de las personas encuestadas indicaban que “el contenido de trabajo” generaba en ellos satisfacción, no obstante, un 18% señalaba que el indicador en mención generaba insatisfacción. En resumen, se pudo observar que el resultado obtenido fue todo lo contrario, con la teoría planteada (Arias y Heredia, 1988).	La importancia reside que de acuerdo al análisis planteado, en no todos los casos se puede obtener resultados planteados acorde a la teoría.
Referencia:	Arias, F., & Heredia, V. (1988). <i>Administración de recursos humanos para el talento humano</i> (3ra ed.). México, D.F.: Trillas, S.A. de C.V.			

Teoría 2: Teoría de los sistemas					
Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4+5+6+7+8+9+10)
Ludwig Von Bertalanffy	2015	(Bertalanffy citado en Chiavenato, 2015) señaló que, en lugar de estudiar las organizaciones por dentro, se les analizaba desde fuera, del entorno hacia su interior, del elemento mayor y condicionante hacia el elemento menor y condicionado; de la variable independiente hacia la dependiente. A fin de cuentas, el entorno está constituido por otras organizaciones (p.78).	Desde la perspectiva de Bertalanffy, enfatiza que se debe investigar a las empresas desde el ámbito externo hacia el interno, es decir, enfocándose desde el aspecto mayor hacia el menor, asimismo, aplicando desde la primera variable (se establece como independiente) hacia la segunda variable (determinado como dependiente). A fin a cabo, el ambiente laboral está determinado por diversas organizaciones (Chiavenato, 2015).	Acorde con esta teoría, la empresa metalmeccánica conocerá la importancia que repercute trabajar todos en conjunto, enfocándose desde el aspecto mayor hacia el menor, por tal motivo, proporcionará a que estén al tanto de lo que suceda al exterior o interior de la empresa, con el objetivo de evitar futuros problemas.	La teoría de los sistemas sustentada por Bertalanffy, Katz y Kahn, y Buckley, Senge enfatizan que, se debe investigar a las empresas desde el ámbito externo hacia el interno, es decir, enfocándose desde el aspecto mayor hacia el menor. Acorde con esta teoría, la empresa conocerá la importancia que repercute trabajar todos en conjunto, enfocándose desde el aspecto mayor hacia el menor, por tal motivo, proporcionará a que estén al tanto de lo que suceda al exterior o interior de la empresa (Chiavenato, 2015; Chiavenato, 2006; Koontz y Wehrich, 2009). Sobre la base de las ideas expuestas por Dobyns y Mason, proyecta tres sistemas fundamentales, para los gerentes ejecuten adecuadamente, los cuales son: el sistema social, seguido del sistema gerencial y, por último, se encuentra el sistema técnico. La importancia infiere que deben establecer tres tipos de sistemas,
Referencia:	Chiavenato, I. (2015). <i>Comportamiento Organizacional</i> (3ra ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Robert Kahn y Daniel Katz.	2015	(Katz y Kahn citado en Chiavenato, 2015) presentaron un enfoque más amplio de las organizaciones como sistemas Abiertos (...) Presentan características de importación (entradas), transformación (procesamiento) y exportación (salidas) en relación con su entorno. Además, son ciclos de hechos que se repiten. Generan una entropía negativa (negentropía) para obtener reservas de energía y detener el proceso de la entropía (p.79).	Sobre la base de las ideas expuestas por Katz y Kahn, demostraron que las organizaciones son sistemas abiertos, además exteriorizaron aspectos particulares de la importación, lo cual, hace referencia a las entradas, luego está la transformación, que viene hacer el medio de procesar algún bien un servicio, menciona también que, la exportación, se refiere a las salidas, es decir, la relación con el entorno. De esta manera, infiere que, son aspectos que se repiten, a fin de obtener almacenamientos de energía y suspender los procedimientos de entropía (Chiavenato, 2015).	Ayudará para que se enfoque en todas la áreas, desde las entradas hasta las salidas, con la finalidad de que todos estén relacionados y comunicados, en consecuencia, esto proporcionará un orden en la empresa, para que trabaje adecuadamente y su personal se sienta altamente motivado al trabajar en un ambiente agradable y productivo.	
Referencia:	Chiavenato, I. (2015). <i>Comportamiento Organizacional</i> (3ra ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.				

Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (5)	Aplicación en su tesis (6)	consecuentemente, tener en claro que son responsabilidad únicamente de los gestores de la organización (Stoner, Freeman y Gilbert, 1996).
Walter Frederick Buckley.	2006	(Buckley citado en Chiavenato, 2006) hace mención que, "la morfogénesis; a diferencia de los sistemas mecánicos e incluso de los sistemas biológicos, el sistema organizacional tiene la capacidad de modificarse a sí mismo y su estructura básica: es la propiedad morfogénica de las organizaciones" (p.416).	De este modo, Buckley señala que, el aspecto morfogénesis; en oposición a los sistemas automáticos y biológicos, el ámbito organizacional posee la oportunidad de modificarse el propio, además, su estructura previamente constituida: la cual es el conjunto de medios que tienen un fin, denominado morfogénica de las empresas (Chiavenato, 2006).	La implementación de esta teoría proporcionará que la organización tenga la oportunidad de modificarse el propio, debido a que posee una estructura previamente constituida, la cual permite que todos trabajen en conjunto para el logro de un fin común.	
Referencia:	Chiavenato, I. (2006). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> (7ma ed.). México, D. F.: McGraw-Hill .				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (7)	Aplicación en su tesis (8)	
Peter M. Senge	2009	(Senge citado en Koontz y Wehrich, 2009) señala que el problema más importante que enfrentan las empresas nacionales e internacionales en la actualidad es el sistema de gestión (...) La preocupación no solo es sobre el funcionamiento interno de la empresa, sino que debe incluir las interacciones entre la empresa y su entorno externo (p.19).	Visto de esta forma, Senge indica que el obstáculo que enfrentan actualmente las organizaciones nacionales e internacionales, es el sistema de gestión que administran en su entorno laboral. De la misma forma, la inquietud que manifiestan las empresas, se basa en las interrelaciones de la empresa y el ambiente externo que disponen (Koontz y Wehrich, 2009).	Facilitará para que apliquen un adecuado sistema de gestión, por consiguiente, deberán enfocarse en el ambiente interno y externo de la empresa, debido a que los dos aspectos son de gran importancia para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.	
Referencia:	Koontz, H., & Wehrich, H. (2009). <i>Essentials of management</i> (8th ed.). New Delhi, India: Tata McGraw-Hill.				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (9)	Aplicación en su tesis (10)	
Dobyns y Crawford-Mason.	1996	(Dobyns y Mason citado en Stoner, Freeman y Gilbert, 1996) "delinean tres sistemas centrales que son responsabilidad de los gerentes: el sistema social o cultural, el sistema gerencial y el sistema técnico" (p.241).	Retomando la expresión de Dobyns y Mason, proyectan tres sistemas fundamentales, para lo cual, los gerentes, tienen la responsabilidad de ejecutar adecuadamente los siguientes sistemas: el sistema social; se establece por las relaciones sociales, seguido del sistema gerencial; abarca las interrelaciones de los gerentes de la empresa y, por último, se encuentra el sistema técnico; comprende toda la parte operativa de la organización (Stoner, Freeman y Gilbert, 1996).	La importancia infiere que deben establecer tres tipos de sistemas, consecuentemente, tener en claro que son responsabilidad únicamente de los gestores de la organización.	

Referencia:	Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert, D. (1996). <i>Administración</i> (6ta ed.). Naucalpan de Juárez, Edo. de México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
--------------------	---

Teoría 3: Teoría de la equidad					
Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4+5+6+7+8+9+10)
John Stacy Adams.	2009	(Adams citado en Koontz y Wehrich, 2009) indica que, debe haber un equilibrio de la relación resultados/insumos para una persona en comparación con la de otra persona. Si las personas sienten que son recompensadas de manera desigual, pueden estar insatisfechas, pueden reducir la cantidad o la calidad de la producción o pueden abandonar la organización. Si las personas perciben las recompensas como equitativas, probablemente continuarán al mismo nivel de producción. Si las personas piensan que las recompensas son mayores que lo que se considera equitativo, pueden trabajar más duro. También es posible que algunos puedan descontar las recompensas (p.294).	En cuanto a la teoría de la equidad fundamentada por Adams, señala que, corresponde a un equilibrio, en base a la relación de resultados, así como de los insumos, que se da entre un individuo en asimilación con otro. Asimismo, las personas, no se sentirán complacidas si perciben que son premiadas de forma parcial, lo cual, puede generar una insatisfacción en ellos, demostrando una reducción en la cantidad, calidad de los insumos producidos. Por otro lado, si las personas obtienen recompensas de forma equitativa, posiblemente trabajen de igual, es decir, al mismo nivel de producción. Por último, las personas que piensan que si su retribución son altas a las que normalmente obtienen, trabajaran con más fuerza (Koontz y Wehrich, 2009).	Proporcionará para que la empresa verifique, si están ejecutando sus actividades de forma equitativa, a fin que los trabajadores puedan sentirse que son tratados imparcialmente.	La teoría de la equidad avalado por Adams, Mitchell, Cosier y Dalton y Lane señalan que, si las personas obtienen recompensas de forma equitativa, posiblemente trabajen de igual, es decir, al mismo nivel de producción. De la misma forma, las personas que piensen que, su retribución es alta a las que normalmente obtienen, trabajaran con más fuerza. Esta teoría permitirá conocer si es que la empresa está ejecutando sus actividades de forma equitativa (Koontz y Wehrich, 2009; Hampton, 1989; Bateman, 2009). Retomando la expresión de Zitzner que implantó un método de retribución basado en una evaluación, a fin de poder medir la capacidad que ejerce cada individuo para la organización. Esto facilitará, para conocer y aplicar, acorde a las necesidades de la empresa, un estilo de plan de retribución basado en
Referencia:	Koontz, H., & Wehrich, H. (2009). <i>Essentials of management</i> (8th ed.). New Delhi, India: Tata McGraw-Hill.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Terence R. Mitchell.	1989	(Mitchell citado en Hampton, 1989) indica que, si los empleados piensan que no se les recompensa en forma adecuada y que no pueden hacer mucho para influir directamente en sus premios, tienden a estar insatisfechos, a	En relación con las acotaciones de Mitchell, infiere que cuando los empleados perciben que no son adecuadamente recompensados con las funciones que desempeñan y que además de esto, no pueden hacer algo para obtener algún beneficio, consecuentemente, tienden a ser menos productivo, empiezan	La implementación de esta teoría ayudará a comprender que tan importante es recompensar a los empleados equitativamente, debido a que esto se ve influenciado en la productividad del personal.	

		trabajar menos y a ausentarse más frecuentemente que cuando creen que se les está tratando de modo equitativo (p.448).	ausentarse en su entorno laboral (Hampton, 1989).		una evaluación de desempeño, las cuales ayudaran a definir cuanto es la cantidad de remuneración que cada empleado deberá recibir (Stoner, Freeman y Gilbert, 1996).
Referencia:	Hampton, D. (1989). <i>Administración</i> (3ra ed.). Naucalpan de Juárez, México: McGraw-Hill.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (5)	Aplicación en su tesis (6)	
Richard A. Cosier y Dan R. Dalton	1996	(Cosier y Dalton citado en Stoner, Freeman y Gilbert, 1996) Señalan que las relaciones de trabajo no son estáticas y que, por regla general, las desigualdades no se dan aisladas ni en forma singular. Sugieren que existe un umbral hasta donde la persona tolerará una serie de hechos injustos, pero que un incidente de más puede llevarlo a pasar ese límite. Es decir, una injusticia relativamente, menor – la gota que derrama el vaso – lleva a la persona más allá de su límite de tolerancia, con lo que se presentará una reacción extrema, al parecer inadecuada (p.499).	Dicho de otro modo, Cosier y Dalton establecen que las relaciones sociales que se manifiestan en el entorno laboral no siempre son las más adecuadas. Indican que prevalece un origen donde el individuo sobrellevará algunos hechos indebidos, sin embargo, un acontecimiento de más magnitud puede inducir a pasar esa meta. En otras palabras, una inequidad limitada, donde la persona ya no puede tolerar estos tipos de tratos, lo cual, hará que está reaccione extremadamente al visualizarse como inapropiado (Stoner, Freeman y Gilbert, 1996).	Facilitará para que la empresa conozca que cuando el personal percibe alguna inequidad en el trabajo, este ya no pueda tolerar estos tipos de actos, por lo tanto, se verá reflejado en el comportamiento del personal.	
Referencia:	Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert, D. (1996). <i>Administración</i> (6ta ed.). Naucalpan de Juárez, Edo. de México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (7)	Aplicación en su tesis (8)	
John Zitzner	1996	(Zitzner citado en Stoner, Freeman y Gilbert, 1996) Su plan de remuneración se basaba en una evaluación del valor relativo que cada persona tenía para la empresa y en compartir las utilidades al tener de esta evaluación. Más adelante optó por dividir el dinero a partes iguales. Todo el	Bajo la perspectiva de Zitzner, implantó un método de retribución basado en una evaluación, a fin de poder medir la capacidad que ejercía cada individuo para la organización, así como también, se definió, en compartir las ganancias de la empresa, después de haber evaluado al personal. Luego, se admitió, por repartir el dinero equitativamente (Freeman y Gilbert, 1996).	Se aplicará para analizar y aplicar, acorde a las necesidades de la empresa, un estilo de plan de retribución, basado en una evaluación de desempeño, las cuales ayudaran a definir cuanto es la cantidad de remuneración que cada empleado deberá recibir.	

		mundo estuvo de acuerdo con el cambio (p.499).		
Referencia:	Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert, D. (1996). <i>Administración</i> (6ta ed.). Naucalpan de Juárez, Edo. de México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (9)	Aplicación en su tesis (10)
Bob Lane.	2009	(Lane citado en Bateman, 2009) sostiene que incluso cuando “tenemos que dejar ir a la gente” porque la compañía está en problemas, “todos y cada uno de los individuos tienen un valor inherente”, así que la administración debe tratar a sus empleados con dignidad y ayudarlos a entender las razones que están detrás de las acciones (p.493).	Retomando la expresión de Lane, sustenta que cuando la empresa se encuentra en problemas de crisis, tiene que optar por dejar ir a su personal, de esta forma, tener en cuenta, que cada uno de las personas poseen de un valor esencial, por lo tanto, el área administrativa deberá tratar a los trabajadores con mesura y hacerles comprender porque las razones de reducción del personal (Bateman, 2009).	La importancia reside en que, cuando la empresa esté pasando por problemas más difíciles de manejar, deberá tratar a su personal imparcialmente, sin tener o hacer preferencias con los demás trabajadores.
Referencia:	Bateman, S. (2009). <i>Administración</i> (8va ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.			

Teoría 4: Teoría ERC					
Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4+5+6+7+8+9+10)
Clayton Adelfer	2009	(Adelfer citado en Bateman, 2009) Postula tres series básicas de necesidades: las de existencia, de relación y de crecimiento. Las necesidades de existencia son materiales y fisiológicas. Las de relación implican las relaciones con otras personas y se satisfacen compartiendo mutuamente pensamientos y sentimientos. Las necesidades de crecimiento motivan a las personas a cambiarse a sí mismas o a su ambiente de manera productiva o creativa. La satisfacción de las necesidades de crecimiento proviene de la utilización plena	En este sentido Adelfer infiere tres tipos de necesidades esenciales, por ejemplo: En primer lugar, se encuentra las de existencia, estas se relacionan con los materiales y aspectos fisiológicos. En segundo lugar, están las de relación, estas constan de las relaciones interpersonales, consecuentemente, se satisface mediante una adecuada comunicación. En tercer lugar, se tiene las de crecimiento, estas implican la motivación y la disposición de un ambiente productivo. Este ultima necesidad, resulta del uso pleno de la capacidad de los individuos y el progreso de nuevas actitudes y comportamientos (Bateman, 2009).	Recogiendo lo más importante, facilitará para comprender los tres tipos de necesidades que debe poseer el personal de la empresa metalmecánica, para luego generar estrategias que faciliten y aumenten la satisfacción del trabajador.	La teoría ERC es sostenida por Adelfer, Nelson, Atkinson, Horky y Metals, infieren en tres tipos de necesidades esenciales, por ejemplo: En primer lugar, se encuentra las de existencia, estas se relacionan con los materiales y aspectos fisiológicos. En segundo lugar, están las de relación, estas constan de las relaciones interpersonales, consecuentemente, se satisface mediante una adecuada comunicación. En tercer lugar, se tiene las

		de las capacidades personales y del desarrollo de nuevas capacidades (p.484).			de crecimiento, estas implican la motivación y la disposición de un ambiente productivo. Recogiendo lo más importante, facilitará para comprender los tres tipos de necesidades que requieren las personas para aumentar la satisfacción del trabajador. Asimismo, permitirá entender y escuchar las necesidades de los trabajadores de la empresa metalmecánica, para luego generar estrategias organizacionales (Bateman, 2009; Daft, 2004; Stoner, Freeman y Gilbert, 1996).
Referencia:	Bateman, S. (2009). <i>Administración</i> (8va ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Peter Nelson	2004	Nelson (citado en Daft, 2004), señaló que, "Es muy eficaz y acrecienta la motivación de trabajo si los empleados saben que su opinión cuenta" (p.551).	Bajo esta perspectiva Nelson infiere que la motivación del personal se desarrolla cuando los jefes prestan atención a las necesidades de sus empleados (Daft, 2004).	Permitirá entender y escuchar las necesidades de los trabajadores, asimismo, proporcionará incentivarlos emocionalmente, brindándoles la importancia que se merecen.	
Referencia:	Daft, R. (2004). <i>Administración</i> (6ta ed.). México, D.F.: International Thomson Editores, S.A.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (5)	Aplicación en su tesis (6)	
John W. Atkinson.		(Atkinson citado en Stoner, Freeman y Gilbert, 1996) Propuso que las personas motivadas tienen tres impulsos básicos: la necesidad de logro, la necesidad de poder y la necesidad de afiliación, o asociación estrecha con los demás. El equilibrio de estos impulsos varía de una empresa a otra (p.493).	Este análisis de Atkinson teoriza que las personas satisfechas poseen de tres aspectos, en particular, como primer impulso se encuentra las necesidades de logro, es decir cuando el individuo desea autorrealizarse, como segundo impulso, se determinó la necesidad de poder, implica tener autonomía, y finalmente, se planteó, la necesidad de afiliación, establece mantener adecuadas relaciones sociales (Stoner, Freeman y Gilbert, 1996).	Esto ayudará para que la empresa establezca e implemente estos tres impulsos, debido que actualmente carece de lo mencionado en particular, por lo tanto beneficiará para que su personal este altamente motivado y sea productivo.	
Referencia:	Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert, D. (1996). <i>Administración</i> (6ta ed.). Naucalpan de Juárez, Edo. de México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (7)	Aplicación en su tesis (8)	
John Horky	2009	(Horky citado en Bateman, 2009) Para levantar el ánimo y ayudar a crear camaradería, (...) comenzó a organizar reuniones sociales después del trabajo. También ofreció a los empleados más opciones para trabajar desde casa, ayudándolos a manejar su horario y sus conflictos. "Sabemos que necesitamos	En otras palabras, Horky señala que, para tener un equipo de trabajo altamente motivado, se debe realizar reuniones con los trabajadores, después de haber realizado sus actividades de trabajo, con el objetivo que todos interactúen, además, indicó que se debe ser flexible en cuanto a darles la opción de trabajar desde sus casas, a fin de que puedan manejar sus propios horarios. En resumen, hace énfasis en que para ser exitosos como empresa, se deben enfocar más en los bienestar y	La implementación de esta teoría permitirá plantear mejores estrategias que involucren directamente a las interrelaciones personales, a fin de que el personal se sienta motivado, escuchado, consecuentemente, serán más productivos y por ende la empresa será más exitosa.	

		personal feliz y motivado para ser exitosos" (p.484).	satisfacción de los empleados (Bateman, 2009).		
Referencia:	Bateman, S. (2009). <i>Administración</i> (8va ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (9)	Aplicación en su tesis (10)	
Yarde Metals.	2009	(Metals citado en Bateman, 2009) estableció en sus oficinas de Southington, Connecticut, una "sala de siestas" con sofás, almohadas, iluminación suave y un reloj con alarma. De acuerdo con los estudios, trabajadores que toman una siesta pueden permanecer más sanos – y esto implica menos ausencias y un menor costo para el seguro médico (p.484).	El análisis precedente de Metals hace hincapié que se debe implementar una sala de descanso, la cual proporcione una adecuada infraestructura, apropiados muebles y un despertador para que continúen con sus labores de trabajo. De acuerdo, a estudios realizados demuestran que cuando el personal descansa por un tiempo, cabe la posibilidad de que no se enfermen, no falten, lo cual beneficiará a la empresa porque no gastara en el seguro médico del trabajador (Bateman, 2009).	Esto proporcionará para que la empresa conozca la importancia de ofrecer un apropiado descanso a su personal, debido a que esto beneficia a que su personal no se enferme y no se ausenten a su puesto de trabajo.	
Referencia:	Bateman, S. (2009). <i>Administración</i> (8va ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.				

Teoría 5: Teoría de las relaciones humanas

Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4+5+6+7+8+9+10)
Elton Mayo	2006	(Mayo citado en Chiavenato, 2006) Las relaciones humanas son las acciones y actitudes desarrolladas a partir de los contactos entre personas y grupos. Cada persona posee una personalidad propia y diferenciada que influye en el comportamiento y en las actitudes de las otras personas con las que entra en contacto y, por otro lado, también es influenciada por las otras personas. Las personas tratan de adaptarse a las demás personas y grupos: quieren ser comprendidas, aceptadas y participar, con objeto de	Visto desde la perspectiva de Mayo, delinea que las relaciones humanas se establecen mediante las actitudes que se van desarrollando cuando se tiene una interacción entre las personas. De esta forma, las personas disponen de una personalidad única y distinta que media en el comportamiento y actitudes de otras personas, asimismo, esto es influenciado por las demás personas. Cabe recalcar que los individuos tratan de integrarse a los demás individuos o grupos, para que puedan ser comprendidas y aceptadas, a fin de poder tener satisfacer sus intereses y ambiciones (Chiavenato, 2006).	De acuerdo a las disposiciones mencionadas, esto permitirá conocer la importancia que tiene las relaciones sociales en una empresa, debido a que cada persona dispone de una personalidad única, actitudes y comportamientos diferentes a los demás, por lo tanto, se debe establecer una apropiada comunicación entre todas las áreas de la empresa, con la finalidad de generar adecuado clima laboral.	La teoría de las relaciones humanas está fundamentada por Mayo, Taylor, Roethlisberger y Dickenson, Maslow y Weber, manifestaron que se establecen mediante las actitudes que se van desarrollando cuando se tiene una interacción entre las demás personas. Esto permitirá conocer la importancia que tiene las relaciones sociales en una empresa, debido a que cada persona dispone de una personalidad única, actitudes y

		atender a sus intereses y aspiraciones personales (p.92).			comportamientos diferentes a los demás, por lo tanto, se debe establecer una apropiada comunicación entre todas las áreas de la empresa, con la finalidad de conocerse y generar adecuado clima laboral. No obstante, la empresa podría arruinar la personalidad del trabajador, a causa de las exigentes reglas y procedimientos que pudiese tener algunas organizaciones. Otra forma de contribuir es proporcionando adecuadas reglas y procedimientos entendibles y eficaces, para que el personal pueda entender y comprender fácilmente (Chiavenato, 2006; Bateman, 2009; Chiavenato, 2007).
Referencia:	Chiavenato, I. (2006). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> (7ma ed.). México, D. F.: McGraw-Hill.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Frederick W. Taylor.	2006	Taylor (citado en Chiavenato, 2006), afirma que, "El ser humano está motivado por la necesidad de "estar junto", de "ser reconocido", de recibir comunicación adecuada" (p.93).	De acuerdo con Taylor señala que, las personas, se sienten motivadas porque tienen la necesidad de integrarse a nuevos grupos de su entorno laboral, desean afiliarse y ser reconocidos antes ellos (Chiavenato, 2006).	Se sugiere que la empresa realice reuniones con la finalidad de que se relacionen las áreas de trabajo y propiciar una adecuada comunicación.	
Referencia:	Chiavenato, I. (2006). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> (7ma ed.). México, D. F.: McGraw-Hill.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (5)	Aplicación en su tesis (6)	
Roethlisberger y Dickenson	2006	(Roethlisberger y Dickenson citado en Chiavenato, 2006) conciben a la fábrica como un sistema social. Para ellos, la organización industrial tiene dos funciones principales: producir bienes o servicios (función económica que busca el equilibrio externo) y producir satisfacción entre sus colaboradores (función social que busca el equilibrio interno de la organización), anticipándose a las preocupaciones actuales por la responsabilidad social de las organizaciones (pp.93-94).	Sobre la base de las ideas expuestas por Roethlisberger y Dickenson determinan a una fábrica como una parte de un sistema social. Hacen referencia que la organización industrial posee dos factores esenciales: como primer factor indica que se tiene que desarrollar bienes o servicios, todo esto en "función económica", para buscar un equilibrio externo. Y desarrollar complacencia entre los trabajadores, a todo esto, se denomina función social, para buscar un equilibrio interno de la empresa, a fin de anticiparse a las inquietudes actuales por la implementación de la R.S. de las organizaciones (Chiavenato, 2006).	Por ello se hace necesario que la empresa comprenda que una organización es un sistema social y que está determinado por dos funciones, sumamente importantes, debido a que involucra a las inquietudes actuales por la responsabilidad social que tiene que tener las organizaciones para poder reflejar una adecuada imagen y ser competitivo en el mercado.	
Referencia:	Chiavenato, I. (2006). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> (7ma ed.). México, D. F.: McGraw-Hill.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (7)	Aplicación en su tesis (8)	
Abraham Maslow.	2009	(Maslow citado en Bateman, 2009) sugirió que los seres humanos tienen cinco niveles de necesidades. Las más básicas son las físicas: la necesidad de alimento, agua y cobijo; entre las más avanzadas	En virtud de Maslow identificó cinco niveles jerárquicos sobre las necesidades de las personas, las cuales se plantea de la siguiente forma: desde las necesidades fisiológicas, estas constan de tener alimento, vestimenta y agua. Y la última necesidad más importante es la	Estas evidencias, ayudará a que los administradores de la empresa, faciliten alcanzar estas necesidades y llegar a cumplir las metas organizacionales de manera simultánea.	

		se encuentran la autorrealización y la satisfacción personal. El argumento es que la gente intenta satisfacer las necesidades más bajas y posteriormente avanza hacia las necesidades superiores (p.45).	autorrealización, a esto hace hincapié el autor e indica que, una persona se siente satisfecho cuando llega a esta última (Bateman, 2009).		
Referencia:	Bateman, S. (2009). <i>Administración</i> (8va ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (9)	Aplicación en su tesis (10)	
Maximilian Karl Emil Weber.	2007	Weber (citado en Chiavenato, 2007) "planteó la hipótesis de que la organización puede destruir la personalidad individual mediante la imposición de reglas y procedimientos debido a que despersonalizan el proceso de relación con los individuos" (p.77).	El autor Weber manifestó que la empresa podría arruinar la personalidad del trabajador, a causa de la exigentes reglas que pudiese tener algunas organizaciones, así como también los procedimientos demasidamente largos y dificultosos, debido a que restringen el proceso de relaciones de los individuos (Chiavenato, 2007).	Otra forma de contribuir es proporcionando adecuadas reglas y procedimientos entendibles y eficaces, para que el personal pueda entender y comprender fácilmente.	
Referencia:	Chiavenato, I. (2007). <i>Administración de recursos humanos</i> (5ta ed.). México, D.F.: McGraw-Hill.				

6. Marco conceptual

Variable o categoría 1: Satisfacción laboral					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Bengt Furaker, Kristina Hakansson, Jan Ch Karlsson	2012	La satisfacción laboral se refiere a una dimensión efectiva y, en ese sentido, puede considerarse que pertenece a uno de los tres pilares del concepto de actitud. Esto no excluye el hecho de que los aspectos cognitivos y conductuales también están presentes. Las personas pueden sentirse cómodas con su trabajo porque saben que están mejor que muchos otros en posiciones similares y viceversa. (Furaker,	La complacencia de un trabajador infiere a una capacidad efectiva que demuestra una persona en su entorno de trabajo, de acuerdo con esto, corresponde hacia uno de los tres cimientos del significado de la actitud. Dicho de otra manera, no se descarta las características cognoscitivas y el comportamiento. No obstante, indica que los individuos se sienten confortable en su área, debido a que perciben que se encuentran mejor posicionados que distintos puestos de	Permitirá clarificar que la satisfacción del personal se enfoca en la actitud y comportamiento que demuestra el individuo en sus funciones, además, esto también involucra las características cognoscitivas y la conducta de las personas.	La satisfacción laboral infiere a una capacidad efectiva que demuestra una persona en su entorno de trabajo, de acuerdo con esto, corresponde hacia uno de los tres cimientos del significado de la actitud. Dicho de otra manera, no se descarta las características cognoscitivas y el comportamiento, se determina mediante las actitudes y comportamientos

		Hakansson, y Karlsson, 2012, p.31)	trabajo (Furaker, Hakansson, y Karlsson, 2012).		que el trabajador manifiesta cuando desempeña sus funciones en la empresa, lo cual, es un factor predominante para la productividad de la empresa, así como el cumplimiento de los objetivos de la organización (Furaker, Hakansson, y Karlsson, 2012; Landy y Conte, 2010; Wicker, 2011), asimismo, esa actitud se verá afectada por la percepción que tenga el personal en base a su trabajo, las cuales podrían ser: la remuneración, estabilidad, desarrollo de las personas y el trabajo en equipo. También, se contempla que, si su entorno laboral y las tareas que ejecuta en la empresa, se adaptan acorde a sus exigencias que posee, es decir que vayan acorde a sus valores y cualidades como persona (Palma, 1999), para medir el grado de complacencia de la persona con su puesto de trabajo, se hace mediante la variable actitudinal (Spector, 1997).
Referencia:	Furaker, B., Hakansson, K., & Karlsson, J. (2012). <i>Commitment to Work and Job Satisfaction: Studies of Work Orientations</i> . New York, UK: Routledge.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Frank J. Landy, Jeffrey M. Conte.	2010	Una persona se siente satisfecha con el trabajo. Al aumentar el nivel de aspiración, una persona intenta alcanzar un nivel de satisfacción aún mayor. Por lo tanto, una "insatisfacción creativa" con respecto a algunos aspectos de la situación laboral puede ser una parte integral de esta forma. (Landy y Conte, 2010, p.424)	Hace mención que cuando se incrementa el nivel de aspiración del personal, pretenden conseguir aun un alto grado de complacencia en su puesto de trabajo. Desde otra perspectiva, la insatisfacción de una persona puede resultar profundamente útil para el desarrollo creativo de la organización, debido que, al sentirse el individuo de esa forma, buscará otros medios para solucionar ese aspecto (Landy y Conte, 2010).	En cuanto a esta definición, que involucra el término "insatisfacción creativa", facilitará a que los propios trabajadores busquen soluciones propias para su beneficio propio, por tal motivo, la empresa podrá optimizar sus procedimientos a través de sus empleados.	
Referencia:	Landy, F., & Conte, J. (2010). <i>Work in the 21st Century: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology</i> (3rd ed.). California, USA: Design Deluxe.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Don Wicker Ph. D.	2009	Wicker (2011) afirma. "Para el trabajador, la satisfacción laboral brinda un estado emocional placentero que a menudo conduce a una actitud de trabajo positiva y un mejor desempeño. Es más probable que un trabajador satisfecho sea creativo, flexible, innovador y leal" (p.3).	La satisfacción de las personas en un ambiente laboral, propicia una actitud y disposición oportuna en lo que se requiere, de manera que, genera un grado de complacencia que induce a una actitud optimista, práctica y que produce un mejor rendimiento y capacidad en el trabajo. Del mismo modo, un trabajador será innovador, adaptable, comprensivo y constante en su trabajo, siempre y cuando, se encuentre satisfecho con las funciones que desempeña en la empresa (Wicker, 2011).	La importancia radica en que cuando un trabajador se siente satisfecho trabajará mejor, con una actitud positiva, por lo cual, generará un mejor desempeño laboral, además de esto, cabe la posibilidad que el trabajador sea innovador y fiel a su trabajo.	
Referencia:	Wicker, W. (2011). <i>Job Satisfaction: Fact Or Fiction: Are You Satisfied with Your Job?</i> Bloomington: AuthorHouse.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Sonia Palma Carrillo	1999	Palma (1999) Define la satisfacción laboral como la actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo; es decir	Consiste en que, si un trabajador está complacido con su área de trabajo, lo cual, se verá reflejado en la actitud que demuestra al momento de realizar	Este término proporcionará a que el empleador tome conciencia e importancia en establecer una adecuada	

		esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañero). Se considera también si es que el puesto de trabajo se adecua a él, en cuanto a sus necesidades, valores y rasgos.	sus funciones, asimismo, esa actitud se verá afectada por la percepción que tenga el personal en base a su trabajo, las cuales podrían ser: la remuneración, estabilidad, desarrollo de las personas y el trabajo en equipo. También, se contempla que, si su entorno laboral y las tareas que ejecuta en la empresa, se adaptan acorde a sus exigencias que posee, es decir que vayan acorde a sus valores y cualidades como persona (Palma, 1999).	remuneración a sus trabajadores, así como también, dar estabilidad en el empleo, proporcionar un apropiado desarrollo laboral y promover un excelente equipo de trabajo. Debido que, esto repercute en las actitudes y desempeño del personal.	
Referencia:	Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. <i>Teoría e Investigación en Psicología. Teoría e Investigación en Psicología, 9(1), 27-34.</i>				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Paul E. Spector	1997	La satisfacción laboral es simplemente cómo se sienten las personas acerca de su trabajo y diferentes aspectos de sus trabajos. Es la medida en que a las personas les gusta (satisfacción) o no les gusta (insatisfacción) sus trabajos. Como generalmente se evalúa, la satisfacción laboral se encuentra en una variable actitudinal. (Spector, 1997, p.2)	La satisfacción del trabajador se enfoca en cómo perciben las personas acordes a las funciones que desempeñan en la empresa y las condiciones que involucra el puesto. Asimismo, se puede medir de la siguiente forma: si el puesto de trabajo les agrada, generará satisfacción y si no les agrada, ocasiona una falta de satisfacción en los individuos. Adicionalmente, la S.L. se estima mediante la actitud que manifiesta un trabajador en la empresa (Spector, 1997).	Mediante esta definición la empresa podrá determinar mediante la variable satisfacción si verdaderamente se sienten complacidos con el puesto que desempeñan y las condiciones en que trabajan diariamente.	
Referencia:	Spector, P. (1997). <i>Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences</i> . California: Sage Publications.				

Ficha de trabajo. *Matriz de conceptos*

Sub categoría de la variable problema: Condiciones físicas y/o materiales					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Mario Ibáñez Machicao	2011	Las condiciones de trabajo no solo bastan recibir una buena remuneración y que esta se considere compensatoria a la importancia o dificultad del trabajo. Las condiciones en que la persona trabaja, tanto sociolaborales, ambientales, morales y administrativas, pueden ser igual o aun de más importancia. (Ibáñez, 2011, p.34)	Hace referencia que las condiciones físicas de trabajo que se establecen en un entorno laboral, no se tiene que solo reflejar en dar una alta remuneración, la cual, se da acorde a la complejidad del trabajo. Por otra parte, se debe dar mayor importancia a las condiciones físicas donde el trabajador desempeña sus funciones, el ambiente laboral y relaciones sociales que mantiene el personal con la empresa y viceversa (Ibáñez, 2011).	La importancia reside en que la empresa no solo se debe enfocar en dar un ingreso mayor al personal, por el contrario, deben respaldar en brindar condiciones físicas adecuadas para que trabajen apropiadamente.	Las condiciones físicas y materiales que brinda la empresa a los trabajadores, no se tiene que solo reflejar en dar una alta remuneración, la cual, se da acorde a la complejidad del trabajo. Por otra parte, se debe dar mayor importancia a las condiciones físicas donde el trabajador desempeña sus funciones, asimismo, las particularidades que se refleja en un puesto de trabajo se basa en la infraestructura que tiene la empresa, el espacio e iluminación que brindan para ejecutar una tarea, así como también, la comodidad que ofrece la empresa a sus trabajadores, por tal motivo, se debe apreciar las condiciones ambientales con las que trabajan los empleados actualmente en la empresa metalmecánica y acorde con esto, verificar si son lo más adecuados para la facilitación de sus funciones, de lo contrario, se deberá mejorar ese aspecto inmediatamente. Hay que destacar que la infraestructura que brinda la empresa es en función con lo que tienen que desempeñar las personas. En efecto los materiales directos cumplen un aspecto definitivo en una etapa estrechamente anticipada del propósito. (Ibáñez, 2011;
Referencia:	Ibáñez, M. (2011). <i>Gestión del talento humano en la empresa</i> (1ra ed.). Lima, Perú.: Editorial San Marcos de Aníbal Jesús Paredes Galván.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Idalberto Chiavenato	2009	Las condiciones físicas de trabajo, son las características del lugar de trabajo impuestas al grupo: instalaciones, distribución de espacios, la colocación del equipo, iluminación y comodidad. Estas características pueden facilitar u obstaculizar el trabajo y la interacción entre grupos. Una de las principales preocupaciones de las organizaciones modernas es crear un ambiente agradable y positivo para que los grupos de trabajo funcionen mejor. (Chiavenato, 2015, p.281)	Menciona que las particularidades que se refleja en un puesto de trabajo se basan en la infraestructura que tiene la empresa, el espacio e iluminación que brindan para ejecutar una tarea, así como también, la comodidad que ofrece la empresa a sus trabajadores. Consecuentemente, las características mencionadas pueden favorecer u obstruir en las funciones del trabajador y en las relaciones sociales entre los miembros de la organización. Por tal motivo, existe actualmente un problema que está alarmando a las organizaciones, la cual es, propiciar un ambiente laboral interesante para que las personas puedan trabajar y funcionar mejor como equipo (Chiavenato, 2015).	Hace hincapié que el grado de importancia que tienen en la actualidad las organizaciones, son en crear un ambiente laboral interesante para que las personas puedan trabajar y funcionar mejor como equipo. Seguido debe brindar adecuadas condiciones físicas en el puesto de trabajo, debido a que esto facilitará en las funciones de los trabajadores.	
Referencia:	Chiavenato, I. (2009). <i>Comportamiento Organizacional</i> (2da ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.				

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Chiavenato, 2015; Chiavenato, 2007; Boreham, Fischer, y Samurçay, 2002; Palma, 1999).
Idalberto Chiavenato	2007	Las condiciones físicas del trabajo, son las condiciones ambientales que rodean a los empleados mientras trabajan, como la exposición a ruidos, las temperaturas extremas, los gases tóxicos, los agentes químicos, la mala o excesiva iluminación, la exposición a la intemperie, las descargas eléctricas, las alturas, así como los equipos de protección individual, vestimenta, uniformes y los esquemas de higiene y seguridad que proporciona la organización. (Chiavenato, 2007, p.366)	En otras palabras, las condiciones físicas del trabajador son el entorno laboral que se desenvuelven las personas, un ejemplo de esto; son los ruidos generados por la maquinarias de trabajo, factores toxicos que afectan a la salud de las personas, los EPP para poder proteger y salvaguardar la vida del individuo, la vestimenta adecuada que provee la empresa (Chiavenato, 2007).	Se deberá apreciar las condiciones ambientales con las que trabajan los empleados actualmente en la empresa metalmecánica y acorde con esto, verificar si son lo más adecuados para la facilitación de sus funciones, de lo contrario, se deberá mejorar ese aspecto inmediatamente.	
Referencia:	Chiavenato, I. (2007). <i>Administración de recursos humanos</i> (5 ed.). México, D.F.: McGraw-Hill.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Nicholas Boreham, Martin Fischer, Renan Samurçay.	2002	(Rasmussen citado en Boreham, Fischer y Samurçay, 2002) enfatizó diciendo, pienso mucho en las condiciones físicas en relación con las cuales tiene que funcionar (...). Es obvio que los materiales tienen un papel decisivo en una fase muy temprana del proyecto, dependiendo de si es de latón o de acero.	Hay que destacar que la infraestructura que brinda la empresa es en función con lo que tienen que desempeñar las personas. En efecto los materiales directos cumplen un aspecto definitivo en una etapa estrechamente anticipada del propósito (Boreham, Fischer, y Samurçay, 2002).	Esto enfatiza a que las condiciones de trabajo se debe de dar en función al trabajo que desempeñan las personas.	
Referencia:	Boreham, N., Fischer, M., & Samurçay, R. (2002). <i>Work Process Knowledge</i> . Canada, USA: Routledge.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Sonia Palma Carrillo	1999	Palma (1999) "Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma".	Hace mención que son los materiales con lo que realizan el trabajo diario y la infraestructura donde vienen trabajando, por tal motivo, se considera un factor imprescindible del tema en particular (Palma, 1999).	Esto ayudará a que la alta gerencia conozca la importancia que tienen los materiales, la infraestructura, debido a que facilitan para el cumplimiento de las tareas encomendadas por parte de la empresa.	

Referencia:	Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. <i>Teoría e Investigación en Psicología</i> , 9(1), 27-34.	
--------------------	---	--

Sub categoría de la variable problema: Beneficios Laborales y/o Remunerativos					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Tess Taylor	2019	Los beneficios más buscados incluyen horario flexible y oportunidades de trabajo remoto, centros de recreación corporativos y membresías en gimnasios, comida gratis o comidas con servicio, programas de mentoría y desarrollo y código de vestimenta informal (Taylor, 2019, párr.2).	Brevemente el autor hace mención que los beneficios laborales más trascendentales a considerar son: proporcionar un horario que se adapte a las necesidades de la persona, implementar línea de carrera, ofrecer una membresía para que puedan acceder a gimnasios, conceder comidas gratis para los empleados, desarrollar programas de capacitación o de formación laboral, especificar un código de indumentaria informal (Taylor, 2019).	Lo más fundamental que el empleador debe brindar a su personal son beneficios que satisfagan por completo las necesidades de los ellos, consecuentemente los trabajadores de la organización se desempeñarán mejor.	Los beneficios laborales y/o remunerativos, proporcionan un nivel de complacencia en el trabajador, los cuales constan de: proporcionar un horario que se adapte a las necesidades de la persona, implementar línea de carrera, ofrecer una membresía para que puedan acceder a gimnasios, conceder comidas gratis para los empleados, desarrollar programas de capacitación o de formación laboral, especificar un código de indumentaria informal. Por otro lado, los encargados de ejecutar las compensaciones y beneficios laborales deben establecer acorde al desempeño de los trabajadores, basándose en los objetivos de la organización, programas de estimulación, premios y demás (Human Resources Edu, 2016, párr.2).
Referencia:	Taylor, T. (25 de julio de 2019). <i>The balance careers</i> . Recuperado el 2 de setiembre de 2019, de https://www.thebalancecareers.com/how-important-are-employee-benefits-in-recruitment-1177850				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Human Resources Edu.	2016	El enfoque de los especialistas de compensación y beneficios de alto nivel está en la compensación y los beneficios en relación con el desempeño de los empleados, los objetivos de la empresa, los planes de incentivos de ventas y las bonificaciones ejecutivas, entre otros (Human Resources Edu, 2016, párr.2).	Hacen mención que los encargados de ejecutar las compensaciones y beneficios laborales deben establecer acorde al desempeño de los trabajadores, basándose en los objetivos de la organización, programas de estimulación, premios y demás (Human Resources Edu, 2016).	Esto permitirá a que las organizaciones conozcan quienes son los encargados de elaborar las compensaciones y beneficios laborales, guiándose de los lineamientos en particular.	esto permitirá a que las organizaciones conozcan quienes son los encargados de elaborar las compensaciones y beneficios laborales, guiándose de los lineamientos en particular. Adicionalmente, cuando la empresa proporciona un volumen adecuado en las compensaciones laborales y
Referencia:	Human Resources Edu. (19 de mayo de 2016). <i>Humanresourcesedu</i> . Recuperado el 1 de setiembre de 2019, de https://www.humanresourcesedu.org/benefits-specialist/				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
KOIWE Recursos Humanos	2016	La remuneración tiene distintos sentidos o importancia para el trabajador, la empresa o la Sociedad. Para el Empleado representa un medio de vida, de subsistencia, un reconocimiento económico por su trabajo que	En un inicio, indica que la remuneración se visualiza mediante tres formas de importancia; tanto para el personal, como para la organización y/o para la sociedad a la cual se encuentra constituida una empresa. Por lo tanto, para el	Servirá para que la empresa pueda conocer cómo aprecian la remuneración el personal, la empresa y la sociedad a la que se encuentra constituido la organización en estudio.	

		<p>garantiza la cobertura en mayor o en menor medida de sus necesidades. Para la Empresa, significa primeramente un costo de producción en algunos casos muy elevado y que debe permitir llevar adelante sus actividades; además las compensaciones permiten orientar a los empleados hacia ciertos tipos de comportamientos y transmitir, de esta forma, un “mensaje” a sus empleados. Por último, para la Sociedad, la remuneración equivale al medio primordial de subsistencia de la población en general, ya que más de dos tercios de la población mundial dependen, para su existencia, de las rentas que el trabajo les proporciona (Koiwe, 2016, párr.2).</p>	<p>personal simboliza un mecanismo de existencia, un estímulo económico por el trabajo que producen. En otro orden de ideas, desde el enfoque de la empresa, representa un coste de fabricación alto que debe involucrar desarrollar todas sus funciones, asimismo, las recompensas ceden a manipular satisfactoriamente a los trabajadores en torno a su conducta. Posteriormente, en el caso de las sociedades que son constituidas las empresas, su retribución corresponde a la mitad de la capital de los miembros (Koiwe, 2016).</p>		<p>beneficios para el trabajador, la sociedad constituida ya sea una pequeña empresa, podría localizarse como los mejores empleadores, contribuyendo a captar sobresalientes trabajadores, a fin de que esto no generará una mayor inversión a la sociedad constituida. Por último, la importancia radica en brindarles adecuados beneficios que superen las expectativas de las personas, ofrecer recompensas diferentes a las que brindan mayormente las organizaciones (Taylor, 2019; Human Resources Edu, 2016; Edmunds, 2012; Palma 1999), servirá para poder conocer cómo aprecian la remuneración el personal, la empresa y la sociedad a la que se encuentra constituido la organización en estudio y en base a ello mejorar algunas falencias (Koiwe, 2016).</p>
Referencia:	Koiwe. (2016). Koiwe Recursos Humanos, Remuneraciones y beneficios. Recuperado el 6 de setiembre de 2019, de http://www.koiwerrhh.com.ar/remuneraciones.html				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Sam Ashe Edmunds.	2012	<p>Un paquete de compensación y beneficios puede posicionar a una pequeña empresa como un empleador de elección, ayudando a su empresa a atraer trabajadores de mayor calidad. Los trabajadores buscan una compensación que va más allá del efectivo al considerar si un trabajo les ofrece seguridad, estabilidad y un futuro. Un paquete de beneficios y compensación bien considerado lo ayuda a atraer y retener trabajadores, y no tiene que romper su presupuesto (Edmunds, 2012, párr.1).</p>	<p>Esto quiere expresar que cuando la empresa proporciona un volumen adecuado en las compensaciones laborales y beneficios para el trabajador, la sociedad constituida ya sea una pequeña empresa, podría localizarse como los mejores empleadores, contribuyendo a captar sobresalientes trabajadores. Dicho de otra manera, el personal siempre inquiera una recompensa que conduzca, es decir, que se encamine más a la estabilidad y seguridad de ellos. Hay que destacar, que un volumen de recompensa y beneficios bien retribuidos, puede captar y sobre todo mantener al personal, a fin de que no es necesario fraccionar el</p>	<p>Hace énfasis en que si la organización puede establecerse como la mejor empresa empleadora, si es que se enfoca en brindar a su personal adecuados y favorables beneficios para ellos, a fin de que esto no generará una mayor inversión a la sociedad constituida.</p>	

			presupuesto de la empresa para poder ofrecer adecuados beneficios laborales (Edmunds, 2012).		
Referencia:	Edmunds, S. (3 de noviembre de 2012). <i>Smallbusiness.chron</i> . Recuperado el 04 de Setiembre de 2019, de https://smallbusiness.chron.com/effective-compensation-amp-benefits-systems-39604.html				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Sonia Palma Carrillo	1999	Palma (1999) "El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza".	En otras palabras, indica que los beneficios laborales son el nivel de complacencia que requieren las personas, lo cual, va de la mano con los incentivos monetarios o complementario según el trabajo que ejecutan (Palma, 1999).	Facilitará a que puedan conocer lo esencial que es implementar los incentivos monetarios o no monetarios para que las personas se sientan satisfechas con el trabajo que realizan y puedan ser más productivos.	
Referencia:	Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. <i>Teoría e Investigación en Psicología</i> . <i>Teoría e Investigación en Psicología</i> , 9(1), 27-34.				

Sub categoría de la variable problema: Políticas Administrativas					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Chris Newton	2019	Las políticas administrativas para los empleados ayudan a comprender las reglas básicas de la oficina. Por lo general, se presentan durante el período de orientación de un empleado. El departamento de recursos humanos de una empresa generalmente hace cumplir las políticas y proporciona a los empleados un manual de empleados que las explica. Los empleados que infringen las reglas pueden enfrentar sanciones y, a veces, incluso perder sus trabajos (Newton, 2001, párr.).	Indica que las políticas administrativas favorecen a los trabajadores para que puedan conocer y entender los lineamientos de la empresa. En resumen, esto es comunicado al personal cuando se encuentra en proceso de inducción. Asimismo, el área de RR.HH. de la organización debe hacer efectuar sus políticas y abastecer al personal el manual de organización y funciones, el cual deberá estar viene ejecutado y entendible. No obstante, los trabajadores que infrinjan las reglas, serán sancionados e inclusive perderán sus trabajos (Newton, 2001).	Servirá para que la empresa pueda establecer sus políticas adecuadamente, para que los trabajadores se rijan a las normas que plantee la empresa, con la finalidad que tengan un orden y estén informados de sus funciones como trabajador.	Las políticas administrativas favorecen a los trabajadores para que puedan conocer y entender los lineamientos de la empresa, a través de sus reglas, el área de RR.HH. de la organización debe hacer efectuar sus políticas y abastecer al personal el manual de organización y funciones. Son administradas a regular las relaciones laborales e incorporada precisamente para el personal. Facilitará para que la empresa implemente adecuadamente sus políticas, por lo tanto, tienen que estar bien fundamentas y tener motivación, a fin de que si implementan oportunamente podrán ser más productivos. De igual manera, deben ser
Referencia:	Newton, C. (2001). <i>Smallbusiness.chron</i> . Recuperado el 7 de setiembre de 2019, de https://smallbusiness.chron.com/administrative-policies-employees-18826.html				

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Elizabeth M. Parker	2012	Política administrativa: Una política desarrollada cuando: -Los impactos abarcan todo el departamento o en varias divisiones. -Decisión de gobernanza a largo plazo (sin horizonte temporal establecido para el vencimiento). -No hay excepciones ni se indican en la política (Parker, 2012, párr.).	Esto quiere decir que, las políticas administrativas son establecidas, cuando se genera algún impacto de mayor importancia en las diversas áreas de la empresa. Lo cual, son ejecutadas durante un largo plazo (Parker, 2012).	La importancia reside en que las políticas de la empresa, debe ser desarrolladas desde que inicia sus actividades, para que puedan manejar adecuadamente a la organización y deben ser ejecutadas a largo plazo (Newton, 2001; Parker, 2012; Palma, 1999; Londoño y Arcila, 2013; Hellriegel y Slocum, 2009).
Referencia:	Parker, E. (8 de agosto de 2012). <i>Department of transportation</i> . Recuperado el 6 de setiembre de 2019, de https://www.dot.state.mn.us/policy/admin/ad001.html			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Sonia Palma Carrillo	1999	Palma (1999) "El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador".	Hace mención, que son lineamientos previamente ejecutados por las organizaciones, administradas a regular las relaciones laborales e incorporada precisamente para el personal (Palma, 1999).	Esto enfatiza, que las políticas son lineamientos, ejecutados exclusivamente para el personal, para poder mantener una adecuada relación laboral.
Referencia:	Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. <i>Teoría e Investigación en Psicología</i> , 9(1), 27-34.			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Héctor Londoño Sáenz y María Patricia Arcila Rincón.	2013	Política organizacional: no se puede concebir ninguna acción concreta sin un substrato ideológico que la fundamente y explique. He aquí el valor prevalente de "La política organizacional" entendida como la génesis conceptual de toda realización concreta en materia de productividad, al inmediato o corto plazo, en la empresa moderna. (Londoño y Arcila, 2013, p.27)	Brevemente, señala que las políticas son ejecutadas cuando especifican una acción concreta, es decir, que lo que se fundamente tenga motivación. Por otro lado, es fundamental que las empresas implementen, para poder puedan ser productivas a corto plazo (Londoño y Arcila, 2013).	Facilitará para que la empresa implemente adecuadamente sus políticas, por lo tanto, tienen que estar bien fundamentas y tener motivación, a fin de que si implementan oportunamente podrán ser más productivas.
Referencia:	Londoño, H., & Arcila, M. (2013). <i>Manual de introducción a la teoría de desarrollo humano y organizacional, fundamentada en la sinergia motivacional y la productividad</i> . Manizales, Colombia: Universidad de Manizales.			

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Don Hellriegel y John W. Slocum, Jr.	2009	Hellriegel y Slocum (2009) "Implican acciones de las personas, los equipos o los líderes que tienen por objeto adquirir, desarrollar y utilizar el poder y otros recursos para obtener los resultados que prefieren". (p.267)	Hace referencia que los lideres, o personas de alto mando, tienen la responsabilidad de ejecutar acciones, desarrollar los recursos necesarios para poder lograr cumplir los objetivos de la organización (Hellriegel y Slocum, 2009).	Permitirá para que los lideres o las personas encargadas de administrar la empresa, cumplan con sus funciones de ejecutar y gestionar los recursos de la empresa adecuadamente.	
Referencia:	Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). <i>Comportamiento organizacional</i> (12a ed.). Querétaro, México: Cengage Learning.				

Sub categoría de la variable problema: Relaciones Sociales					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Conchetta Gallo y Joan D. Atwood.	2011	Las relaciones sociales, por su propia naturaleza, son transaccionales. Están ricamente impregnados de matices, color y tono. La relación en los diversos teatros de las redes sociales, incluso cuando esas relaciones existen en un entorno social coincidente, carecen de estas características (Atwood y Gallo, 2011, p.16).	Las interrelaciones que se manifiestan en el entorno laboral, correspondiente a su ambiente, son esenciales, las cuales, constan plenamente de procesar información, como las modalidades y tono. Asimismo, cabe destacar que en el aspecto las redes sociales, coinciden en carecer de las características anteriormente mencionadas (Atwood y Gallo, 2011).	Esto aportará para que la empresa mantenga adecuadas interacciones sociales, debido a que es una parte de comunicación, la cual, está determinada por la empresa para poder realizar algunas funciones que se requiera, por otro lado, las redes sociales carecen de tener estas características en particular.	Las relaciones sociales que se manifiestan en el entorno laboral, son esenciales para poder procesar información, este aspecto, aportará para que la empresa mantenga adecuadas interacciones sociales, debido a que es una parte de comunicación, la cual, está determinada por la empresa para poder realizar algunas funciones que se requiera, por otro lado, las redes sociales carecen de tener estas características en particular.
Referencia:	Atwood, J., & Gallo, C. (2011). <i>The Effects of the Internet on Social Relationships: Therapeutic Considerations</i> . United States of America: luniverse.				
Arch G. Woodside.	2010	Nos vemos tres veces al mes, pero en realidad no es una relación social, quiero decir que tenemos una buena relación de trabajo y mucha honestidad entre nosotros. Necesitamos ser muy honestos, pero ciertamente no hay una relación personal, la única socialización que hacemos es en las funciones intercompañías (Woodside, 2010, p.114).	En otras palabras, el autor hace énfasis que cuando una persona tiene interacción con otra, pero no de manera consecuente, no se puede determinar como una relación social, sin embargo, se tiene una relación netamente al trabajo e íntegro entre ellos. Por tal motivo, se necesita que todos sean íntegros con lo que dicen y hacen, debido a que ellos forman parte de la organización y tienen que socializar de manera laboral y no personal (Woodside, 2010).	Permitirá a que la sociedad constituida defina adecuadamente que tipo de relación desea propiciar en su entorno laboral.	Desde otra perspectiva, cuando una persona tiene interacción con otra, pero no de manera consecuente, no se puede determinar como una relación social, sin embargo, se tiene una relación netamente al trabajo e íntegro entre ellos. Por tal motivo, se necesita que todos sean íntegros con lo que dicen y hacen, debido a que ellos forman parte de la organización y tienen que
Referencia:	Woodside, A. (2010). <i>Organizational Culture, Business-to-Business Relationships, and Interfirm Networks</i> (1st ed.). United Kingdom: Emerald.				

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis		
Martin Kilduff y Wenpin Tsai.	2003	Kilduff y Tsai (2003) indica. "La importancia de las relaciones sociales se resume en el concepto de capital social. Este concepto puede definirse, a nivel de actor individual, como los recursos potenciales inherentes al conjunto de lazos sociales de un actor" (p.26).	Hace énfasis en que la significación de las relaciones sociales se sintetiza en la noción del capital social. El significado puede conceptualizarse de un representante individual, de modo que los recursos propios al conjunto de vínculos sociales de un representante (Kilduff y Tsai, 2003).	Esto ayudará para que la empresa cuide y beneficie a su personal, debido a que ellos son su capital social más importante.	socializar de manera laboral y no personal. En otro orden de ideas, se infiere que, el nivel de complacencia es acorde a la interrelación con las personas que conforman el entorno laboral y coinciden en el movimiento de trabajo (Atwood y Gallo, 2011; Woodside, 2010; Kilduff y Tsai, 2003; Palma, 1999), Por otro lado, las interrelaciones de comunicación pueden influir en el individuo de manera positiva o negativa en la salud física y mental, de ahí se da la importancia de mantener una adecuada interacción con los miembros del entorno laboral (Ryff y Singer, 2001).	
Referencia:	Kilduff, M., & Tsai, W. (2003). <i>Social Networks and Organizations</i> . London, United Kingdom: Sage publications.					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis		
Carol D. Ryff y Burton Singer.	2001	Ryff y Singer (2001) señala. "Los lazos sociales parecen tener el potencial de influir positiva o negativamente en nuestra salud física y mental" (p.196).	Eso quiere expresar que, las relaciones dadas en el entorno laboral influye de forma favorable o perjudicial en la vitalidad física y mental de las personas (Ryff y Singer, 2001).	Esto proporcionará a fin de, que la organización mantenga acertadas relaciones dentro de su entorno, para que colaboradores puedan trabajar tranquilos y satisfechos con su entorno, sin perjudicar su salud física y mental.		
Referencia:	Ryff, C., & Singer, B. (2001). <i>Emotion, social relationships, and health</i> . New York, The United States: Oxford University Press.					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis		
Sonia Palma Carrillo	1999	Palma (1999) "El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas".	Infiere a que el nivel de complacencia es acorde a la interrelación con las personas que conforman el entorno laboral y coinciden en el movimiento de trabajo (Palma, 1999).	La importancia reside en que las personas se sentirán satisfechas al tener contacto con otras personas del mismo ámbito laboral, a fin de poder realizar sus actividades favorablemente.		
Referencia:	Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. <i>Teoría e Investigación en Psicología. Teoría e Investigación en Psicología</i> , 9(1), 27-34.					

Sub categoría de la variable problema: Desarrollo Personal					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Jan Hughes y Sheila Youngson.	2009	Irving y William (citado en Hughes y Youngson, 2009), indicó que el "desarrollo personal, es un proceso proposicional que puede ser experimentado como positivo	La formación de una persona es un aspecto positivo que atribuye a ser examinado de manera favorable o perjudicial, de modo similar ocurre con la evolución de la persona, lo cual	Servirá para poder implantar que tipo de desarrollo desea ejecutar, debido a que el crecimiento laboral influye de	El desarrollo personal es un aspecto positivo que atribuye a ser examinado de manera favorable o perjudicial, de modo similar ocurre con la

		o negativo, mientras que el crecimiento personal puede ser incidental pero siempre es positivo" (p.26).	podría ser eventual, pero siempre afirmativo (Hughes y Youngson, 2009).	manera positiva que el desarrollo personal.	evolución de la persona, lo cual podría ser eventual, pero siempre afirmativo. Por otro lado, el desarrollo de una persona se hace en el contexto de sus vidas, se adquiere en un ambiente en particular y en base a las normas fundadas, cabe destacar, que, si los individuos utilizan sus propias herramientas para la construcción de sus vidas, pueden progresar más allá de su imaginación, de manera inconveniente, por consiguiente, la empresa debe de dar un adecuado desarrollo personal, guiándose de sus normas y objetivos de la empresa, debido a que si no se aplica correctamente puede ser perjudicial para la organización.
Referencia:	Hughes, J., & Youngson, S. (2009). <i>Personal Development and Clinical Psychology</i> . USA: Office.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Freddy Davis	2004	Davis (2004) señaló. "El desarrollo personal debe hacerse dentro del contexto de nuestras vidas, operar en un entorno particular y de acuerdo con leyes específicas. Si usamos las herramientas para construir nuestras vidas, podemos crecer más allá de nuestra imaginación más salvaje" (p.49).	En otras palabras, el desarrollo de una persona se hace en el contexto de sus vidas, se adquiere en un ambiente en particular y en base a las normas fundadas. Cabe destacar, que si los individuos utiliza sus propias herramientas para la construcción de sus vidas, pueden progresar más allá de su imaginación, de manera inconveniente (Davis, 2004).	La importancia reside en que la empresa debe de dar un adecuado desarrollo personal, guiándose de sus normas y objetivos de la empresa, debido a que si no se aplica correctamente puede ser perjudicial para la organización.	
Referencia:	Davis, F. (2004). <i>Personal Development In A Nutshell</i> . Michigan, EE.UU.: Page free Publishing, Inc.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Sylvia Webb, Diana Grimwood Jones.	2003	El desarrollo personal es un proceso más amplio, relacionado con la motivación, las actitudes y las cualidades personales, así como con las habilidades relacionadas con el trabajo. En pocas palabras, es un proceso constante en el que el individuo busca mejorar su conocimiento, habilidades y / o desarrollar otras nuevas; un proceso de autoconstrucción continua y realización de todo su potencial. (Webb y Grimwood, 2003, p.3)	Esto quiere decir que el desarrollo del ser humano está vinculado directamente con la motivación, el comportamiento y cualidad de las personas, tal como; la capacidad y destreza que se asocia con el trabajo. En otros términos, es una evolución permanente que el ser humano anhela perfeccionar, en la capacidad cognitiva, mejorar sus destrezas y progresar en otras actuales (Webb y Grimwood, 2003).	Favorecerá para que el área encargada de proporcionar un adecuado desarrollo al personal, pueda ofrecer mejores oportunidades para ellos, debido a que el personal siempre desea estar en constante desarrollo para poder incrementar todo su potencial, lo cual, beneficiará a la organización en el sentido que, al tener un personal altamente capacitado, estará en la facultad de desarrollarse mejor.	
Referencia:	Webb, S., & Grimwood, D. (2003). <i>Personal Development in the Information and Library Professions</i> (3rd ed.). London, United Kingdom: Europa publications.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Sonia Palma Carrillo	1999	Palma (1999) "Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización".	Hace mención que, son oportunidades que se le brinda al trabajador, a fin de que se pueda autorrealizar como ser humano (Palma, 1999).	La utilidad reside en que el trabajador podrá ejecutar actividades pocos comunes, debido a que está altamente capacitado por la empresa.	

Referencia:	Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. <i>Teoría e Investigación en Psicología. Teoría e Investigación en Psicología</i> , 9(1), 27-34.				todos los procesos de la vida (Hughes y Youngson, 2009; Davis, 2004; Webb y Grimwood, 2003; Palma, 1999; Hazel, 1996).
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Hazel Johns.	1996	El desarrollo personal no es un evento sino un proceso, de toda la vida y de toda la carrera: debe y sucederá incidentalmente antes, durante y después de cualquier curso de capacitación, a través de todos los aspectos de la vida y el trabajo. (Hazel, 1996, p.3)	Indica que esto es un desarrollo que se debe ejecutar siempre, ya sea empleado en la vida cotidiana o laboral, lo cual, se debe realizar antes, durante el tiempo de crecimiento y en todos los procesos de la vida (Hazel, 1996).	Se aplicará para poder comprender la importancia que genera aplicar el desarrollo a los trabajadores, de manera constante y no de manera inapropiada.	
Referencia:	Hazel, J. (1996). <i>Personal Development in Counsellor Training</i> (1st ed.). London, United Kingdom: Sage Publications Ltd.				

Sub categoría de la variable problema: Desempeño de Tareas					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Walter C. Borman y Stephan J. Motowidlo.	2015	(Borman y Motowidlo citado en Ramos, 2015) señalan el desempeño de tarea, referido específicamente a los comportamientos asociados a nuestro puesto de trabajo.	Hace referencia que el desempeño de tarea es concerniente a los comportamientos vinculados al puesto de trabajo de los empleados (Ramos, 2015).	Enfatiza en que el desempeño de tarea es respectivo al comportamiento que tiene el trabajador.	El desempeño de tareas hace referencia que es concerniente a los comportamientos vinculados al puesto de trabajo de los empleados. Esto quiere decir que, es la importancia o valoración que expresa el ser humano mediante su comportamiento cuando ejecuta una actividad laboral en un tiempo establecido, en otras palabras, si se ejecuta eficazmente su trabajo. La importancia reside en que si el personal aplica correctamente sus habilidades en las funciones que ejecuta, aportará a la empresa ya sea de manera directa, como proceso tecnológico o indirecta, suministrando materiales y/o servicios (Ramos, 2015; Motowidlo y Harrison, 2012; Organ, Podsakoff y Mackenzie, 2006).
Referencia:	Ramos, P. (3 de junio de 2015). <i>Rasgotatente</i> . Recuperado el 1 de Setiembre de 2019, de http://rasgotatente.es/rendimiento-laboral/				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Stephan J. Motowidlo y Harrison J. Kell	2012	Motowidlo y Harrison (2012) "El desempeño de tareas puede definirse como el valor total esperado de los comportamientos de un individuo durante un período de tiempo estándar para la producción de bienes y servicios de la organización" (p.105).	Esto quiere decir que, es la importancia o valoración que expresa el ser humano mediante su comportamiento cuando ejecuta una actividad laboral en un tiempo establecido, en otras palabras, si se ejecuta eficazmente su trabajo (Motowidlo y Harrison, 2012).	Se podrá evaluar mediante la ejecución de una tarea específica, en un tiempo determinado, si el trabajador es verdaderamente productivo.	
Referencia:	Motowidlo, S. & Kell, H. (2012). Job performance. <i>Researchgate</i> . doi:0.1002/0471264385.wei1203				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Organ, D., Podsakoff, P. y Mackenzie, S.	2006	Organ, Podsakoff y Mackenzie (2006) afirma. "Los mejores predictores del desempeño de tareas son los conocimientos destrezas y habilidades"	Indica que se puede valorar mediante los conocimientos que aplica el trabajador y las habilidades que demuestra la persona cuando ejecuta un trabajo competentemente (Organ, Podsakoff y Mackenzie, 2006).	El desempeño de una persona, se evidenciará mediante el conocimiento y habilidades que demuestra el trabajador cuando ejecuta un trabajo.	

Referencia:	Organ, D., Podsakoff, P. & Mackenzie, S. (2006). <i>Organizational Citizenship Behavior</i> . United States of America: Sage Editorial.				Palma, 1999; Borman y Motowildo, 1997).
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Sonia Palma Carrillo	1999	Palma (1999) "La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora".	Esto quiere expresar que es la estimación con la que relaciona el trabajador con las funciones que ejecuta dentro de la empresa (Palma, 1999).	Sobre esta definición permitirá conocer cuánto estima el trabajador su trabajo mediante su desempeño que manifieste en la empresa.	
Referencia:	Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. <i>Teoría e Investigación en Psicología</i> . <i>Teoría e Investigación en Psicología</i> , 9(1), 27-34.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Walter C. Borman y Stephan J. Motowildo.	1997	El desempeño de tarea fue definido como la pericia con la que los ocupantes de un puesto realizan actividades formalmente reconocidas como parte de sus trabajos, actividades que contribuyen al núcleo técnico de la organización bien directamente como parte de su proceso tecnológico, o indirectamente proveyéndolo con materiales necesarios o servicios. (Borman y Motowildo, 1997, p.100)	Se puede puntualizar como las habilidades que implementa el personal cuando efectúan una actividad determinada reconocida por las funciones de su puesto de trabajo, asimismo, se podría decir que aportan a la cabeza de la empresa directamente como parte de un proceso tecnológico e indirectamente, de la forma suministrando materiales o servicios (Borman y Motowildo, 1997).	La importancia reside en que si el personal aplica correctamente sus habilidades en las funciones que ejecuta, aportará a la empresa ya sea de manera directa, como proceso tecnológico o indirecta, suministrando materiales y/o servicios.	
Referencia:	Borman, W. & Motowildo, S. (1997). Task Performance and Contextual Performance: The Meaning for Personnel Selection Research. <i>Journal Human Performance</i> , 10(2), 99-109. doi:10.1207/s15327043hup1002_3				

Sub categoría de la variable problema: Relación con la Autoridad					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Dornbusch y Scott, Zelditch	2015	La relación con la autoridad, conlleva ciertos procedimientos y actividades sociales reglamentadas que pretenden a estar establecido por la organización. Asimismo, las jerarquías de estatus o la estructuración que tienen las autoridades, en ciertos casos, la autenticidad de las relaciones con los altos mandos promueve la consistencia, la organización y	Esto quiere decir que la relación con la autoridad está expresada por procedimientos, dinamismos sociales que se encuentran reglamentadas por las organizaciones. Además, las estructuras organizacionales que tienen las empresas origina estabilidad, contribuye a una adecuada interacción (Johnson y Watson, 2015).	Esto permitirá para que la empresa pueda establecer oportunamente su estructura organizacional, con la finalidad que los subordinados puedan tener una comunicación adecuada con sus jefes.	La relación con la autoridad está expresada por procedimientos, dinamismos sociales que se encuentran reglamentadas por las organizaciones. Además, las estructuras organizacionales que tienen las empresas origina estabilidad, contribuye a una adecuada interacción. En otras palabras, es la valoración significativa que se da entre los

		contribución en las interrelaciones a través de las personas de la empresa. (Johnson y Watson, 2015, p.)			subordinados y el empleador en sus actividades diarias. Esto permitirá para que la empresa pueda establecer oportunamente su estructura organizacional, con la finalidad que los subordinados puedan tener una comunicación adecuada con sus jefes (Johnson y Watson, 2015; Palma, 1999).
Referencia:	Johnson, C., & Watson, L. (2015). Authority Relationship. <i>ScienceDirect</i> , 1-19.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Sonia Palma Carrillo	1999	Palma (1999) "La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas".	En otras palabras, es la valoración significativa que se da entre los subordinados y el empleador en sus actividades diarias (Palma, 1999).	Aportará para que los jefes mantengan una adecuada relación con sus empleados, con la finalidad que ellos se sientan contentos, motivados con las funciones que realizan.	
Referencia:	Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. <i>Teoría e Investigación en Psicología. Teoría e Investigación en Psicología</i> , 9(1), 27-34.				

Matriz de categorización

Categoría: Satisfacción laboral	
Sub categorías apriorísticas	
Condiciones físicas y/o materiales <ul style="list-style-type: none"> - Ambiente físico - Recursos materiales - Normas ISO 	Desarrollo Personal <ul style="list-style-type: none"> - Capacitación y desarrollo - Ascenso
Beneficios Laborales y/o Remunerativos <ul style="list-style-type: none"> - Remuneración - Incentivo 	Desempeño de Tareas <ul style="list-style-type: none"> - Actitud - Comportamiento
Políticas Administrativas <ul style="list-style-type: none"> - Jornada de trabajo - Horario flexible - RIT 	Relación con la Autoridad <ul style="list-style-type: none"> - Flexibilidad - Relaciones interpersonales
Relaciones Sociales <ul style="list-style-type: none"> - Clima organizacional - Cultura organizacional 	

7. Matriz del método

Enfoque: Mixto					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Roberto Hernández Sampieri y Christian Paulina Mendoza Torres.	2018	Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (Hernández y Mendoza, 2018, p.612)	Esto quiere decir que el enfoque mixto constituye un conjunto de métodos sistemático, que se llevan a cabo de forma empírica, lo cual, implica recolectar y analizar la totalidad de la evidencia tanto cuantitativo como cualitativo, además de, la integración del análisis del resultado, con el objetivo de efectuar las inferencias de la información recogida y poder lograr una comprensión del problema en estudio (Hernández y Mendoza, 2018).	Este enfoque proporcionará a poder obtener una información a profundidad y actual, mediante la recolección y el análisis de los dos métodos aplicados, tanto cuantitativo como cualitativo, con el objetivo de comprender e interpretar la variable en estudio.	Esto quiere decir que el enfoque mixto, constituye un conjunto de métodos sistemático, que se llevan a cabo de forma empírica, lo cual, implica recolectar y analizar la totalidad de la evidencia tanto cuantitativo como cualitativo, además de, la integración del análisis del resultado (Hernández y Mendoza, 2018). Este enfoque proporcionará a poder obtener una información a profundidad y actual, mediante la recolección y el análisis de los dos métodos aplicados, tanto cuantitativo como cualitativo, con el objetivo de comprender e interpretar la variable en estudio.
Referencia:	Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). <i>Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta</i> . Ciudad de México: Mc Graw-Hill.				

Sintagma holístico					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Jacqueline Hurtado de Barrera.	2000	Hurtado (2000) "Podría decirse que un sintagma es la acción de conducir hacia la unión o la simultaneidad. El sintagma viene a constituir la unidad de referencia holística, tanto en lo conceptual como en lo metodológico" (pp.11-12).	Se considera que un sintagma es la gestión de juntar o la combinación de información que es importante para un problema en estudio. De la misma forma, el sintagma establece un mecanismo de informe holística, que se basa desde el aspecto conceptual hasta lo metodología de la investigación, a fin de poder	Esto proporcionará a poder obtener información oportuna y viable para el estudio, a través del marco conceptual, teoría y metodología, con la finalidad de conseguir destacados resultados.	Se considera que un sintagma es la gestión de juntar o la combinación de información que es importante para un problema en estudio. De la misma forma, el sintagma establece un mecanismo de informe holística, que se basa desde el aspecto conceptual hasta lo metodología de la investigación, a fin de poder obtener una información más

			obtener una información más desarrollada (Hurtado, 2000).		desarrollada (Hurtado, 2000). Esto proporcionará a poder obtener información oportuna y viable para el estudio, a través del marco conceptual, teoría y metodología, con la finalidad de conseguir destacados resultados.
Referencia:	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de Investigación</i> . Caracas, Venezuela: Sypal.				

Tipo: Proyectiva					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Jacqueline Hurtado de Barrera.	2010	Hurtado (2010) "Tiene como objetivo diseñar o crear propuestas dirigidas a resolver determinadas situaciones" (p.133).	Hace referencia que su objetivo es planear o proponer propuestas que permitan a solucionar ciertas estados de problemas (Hurtado, 2010).	Aportará al estudio para poder proyectar e implantar propuestas, soluciones que ayuden a corregir los problemas que sostiene la empresa metalmeccánica.	La metodología tipo proyectiva, hace referencia que el objetivo es planear o proponer propuestas que permitan solucionar ciertos problemas (Hurtado, 2010). Aportará al estudio para poder proyectar e implantar propuestas, soluciones que ayuden a corregir los problemas que sostiene la empresa metalmeccánica.
Referencia:	Hurtado, J. (2010). <i>Metodología de Investigación. Guía para la comprensión holística de la ciencia</i> . Caracas, Venezuela: Sypal.				

Nivel: Comprensivo					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Jacqueline Hurtado de Barrera.	2010	Se estudia al evento en su relación con otros eventos, dentro de un holos mayor, y se enfatizan por lo general las relaciones explicativas (que en algunos casos pueden ser de casualidad), aunque no exclusivamente; los objetivos propios de este nivel son "explicar", "predecir" y "proponer". (Hurtado, 2010, p.174)	Hace énfasis en que se investiga un hecho en relación con otros en particular, basándose en la totalidad, se destacan mayormente por el vínculo explicativo, lo cual, conlleva en algunos casos ser coincidencia, aunque no completamente. Asimismo, existe objetivos independiente de este grado, tal como:	Facilitará para que la investigación sea simple de comprender y evaluar. De este modo, servirá como guía o modelo para presentes estudios asociados a la variable en investigación.	El nivel comprensivo, hace énfasis en que se investiga hechos o acontecimientos en relación con otros en particular, basándose en la totalidad, se destacan mayormente por el vínculo explicativo, lo cual, conlleva en algunos casos ser coincidencia, aunque no completamente. Asimismo, existe objetivo independiente de este grado, tal como:

			Proponer, predecir y explicar (Hurtado, 2010).		Proponer, predecir y explicar (Hurtado, 2010). Facilitará para que la investigación sea simple de comprender y evaluar. De este modo, servirá como guía o modelo para presentes estudios asociados a la variable en investigación.
Referencia:	Hurtado, J. (2010). <i>Metodología de Investigación. Guía para la comprensión holística de la ciencia</i> . Caracas, Venezuela: Sypal.				

Método: Inductivo					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Alma del Cid, Rosemary Méndez y Franco Sandoval.	2015	Del Cid, Méndez y Sandoval (2015) "Consiste en una operación lógica que va de lo particular a lo general. Este método se sustenta en la observación repetida de un fenómeno" (p.22).	Se enfoca en un razonamiento sensato que implica desde lo particular hasta lo universal (total). De igual forma, esta metodología se apoya cuando se observa repetidamente un fenómeno (Del Cid, Méndez y Sandoval, 2015).	La importancia de este método, reside en que los resultados de la investigación servirán para lograr ampliar y diseñar el análisis del problema en su totalidad. Fundamentado en la observación continua de un hecho o acontecimiento.	El método inductivo, se enfoca en un razonamiento sensato que implica desde lo particular hasta lo universal (total). De igual forma, esta metodología se apoya cuando se observa repetidamente un fenómeno (Del Cid, Méndez y Sandoval, 2015). La importancia de este método, reside en que los resultados de la investigación servirán para lograr ampliar y diseñar el análisis del problema en su totalidad. Fundamentado en la observación continua de un hecho o acontecimiento.
Referencia:	Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2015). <i>Investigación Fundamentos y Metodología</i> . Lima, Perú: Pearson Educación del Perú S.A.				

Método: Deductivo					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Alma del Cid, Rosemary Méndez y Franco Sandoval.	2015	A partir de la teoría, el investigador procede a recoger datos para corroborar que la realidad se comporta conforme a lo enunciado en su explicación teórica. A partir de un marco conceptual o teórico se fórmula una hipótesis, se observa la realidad, se recogen	En otras palabras, el método deductivo infiere a que se debe basar desde la teoría, para que luego el examinador proceda a recolectar los datos, a fin de comprobar que el entorno actual comprende de acuerdo al enunciado teórico. Por otro lado, desde un marco	Ayudará a constatar si las hipótesis planteadas de la variable satisfacción laboral, podrían ser demostradas, basándose en el análisis de datos, con la finalidad de confirmar su viabilidad.	En otras palabras, el método deductivo infiere a que se debe basar desde la teoría, para que luego el examinador proceda a recolectar los datos, a fin de comprobar que el entorno actual comprende de acuerdo al enunciado teórico. Por otro lado, desde un marco

		datos y se confirma o no la hipótesis. (Del Cid, Méndez y Sandoval, 2015, p.22)	conceptual o del contexto teórico, se debe formular la hipótesis, luego se analiza el entorno actual y se afirma o no la hipótesis (Del Cid, Méndez y Sandoval, 2015).		conceptual o del contexto teórico, se debe formular la hipótesis, luego se analiza el entorno actual y se afirma o no la hipótesis (Del Cid, Méndez y Sandoval, 2015). Ayudará a constatar si las hipótesis planteadas de la variable satisfacción laboral, podrían ser demostradas, basándose en el análisis de datos, con la finalidad de confirmar su viabilidad.
Referencia:	Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2015). <i>Investigación Fundamentos y Metodología</i> . Lima, Perú: Pearson Educación del Perú S.A.				

Población					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Roberto Hernández Sampieri y Christian Paulina Mendoza Torres.	2018	Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Chaudhuri, 2018 y Lepkowski, 2008b, citado por Hernández y Mendoza, 2018).	Desde la perspectiva más general, es un conjunto que está asociado a la totalidad de una serie de personas que tienen características diferentes por su naturaleza (Hernández y Mendoza, 2018).	Esto contribuirá para poder conocer la totalidad del universo en investigación, con el objetivo de poder extraer y recolectar información viable y fidedigna.	Dentro de este orden de ideas, la población está determinada por la totalidad del universo de personas, que poseen características diferentes de su naturaleza. De acuerdo con la muestra está compuesta por una parte de la población (Hernández y Mendoza, 2018). Por consiguiente, para el estudio se considerará una población de 63 trabajadores en general, lo cual, está conformado por 56 operarios y 7 personas administrativas de la empresa metalmeccánica. Y con respecto a la muestra, será la misma cantidad de la población, debido a que existe una cantidad limitada de 63 trabajadores.
Número de colaboradores:	63 trabajadores				
Referencia:	Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). <i>Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta</i> . Ciudad de México: Mc Graw-Hill.				
Muestra					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación de la técnica de muestreo	
Roberto Hernández Sampieri y Christian Paulina Mendoza Torres.	2018	Una muestra es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre el cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser	En lo esencial, la muestra hace referencia que es una parte que está conformada por una población, de este modo, se debe recolectar la	La muestra establecida en la empresa metalmeccánica será de igual valor de la población, debido a que se tiene una	

		representativa de dicha población (de manera probabilística, para que puedas generalizar los resultados encontrados en la muestra a la población). (Hernández y Mendoza, 2018, p.196)	información oportuna, que deberá ser significativo de mencionada población (Hernández y Mendoza, 2018).	cantidad limitada de 63 trabajadores.	
Número de colaboradores:	63 trabajadores				
Referencia:	Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). <i>Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.</i> Ciudad de México: Mc Graw-Hill.				
Unidades informantes					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Descripción de cada unidad informante	Redacción final
Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Callado y Pilar Baptista Lucio.	2015	Hernández, Fernández y Baptista (2015) fundamenta que la inmersión inicial en el campo significa sensibilizarse con el ambiente o entorno en el cual se llevará a cabo el estudio, identificar informantes que aporten datos y nos guíen por el lugar, adelantarse y compenetrarse con la situación de investigación, además de verificar la factibilidad del estudio (p.8).	En este sentido se comprende que, para obtener una información viable de un estudio, se debe familiarizar con el entorno laboral, con el objetivo de conocer y definir los sujetos que proporcionen información, los cuales servirán como guía para poder anticiparse y comprender el problema en investigación (Hernández, Fernández, y Baptista, 2015).	<p>a) Jefe de Producción. – Encargado y responsable de todos los procedimientos que implica la fabricación de un producto terminado.</p> <p>b) Asistente comercial. - Encargado de planificar e implantar estrategias de ventas, que vayan acorde con los objetivos de la alta gerencia.</p> <p>c) Asistente de contabilidad.- responsable de administrar la contabilidad de la empresa, con el objetivo de elaborar y proporcionar informes para la toma de decisiones de la gerencia.</p>	En este sentido se comprende que, las unidades informantes son fundamental para obtener información viable de un estudio, asimismo, se debe familiarizar con el entorno laboral, con el objetivo de conocer y definir los sujetos que proporcionen información, los cuales servirán como guía para poder anticiparse y comprender el problema en investigación (Hernández, Fernández, y Baptista, 2015). En atención a la problemática expuesta, los sujetos que proporcionarán información al estudio son: El jefe de producción, asistente comercial y asistente contable. Para simplificar podríamos decir que, la información recibida por las unidades informantes, será de gran utilidad debido a que será fuente de primera mano, confiable, sobre todo será viable para que el estudio tenga mayor validez y se
Número de entrevistados:	3				
Referencia:	Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2015). <i>Metodología de la investigación.</i> México DF: McGraw-Hill.				

		pueda implementar soluciones que beneficien a la empresa metalmeccánica.
--	--	--

Técnica: Encuesta					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Alma del Cid, Rosemary Méndez y Franco Sandoval.	2015	La encuesta es la aplicación de un procedimiento estandarizado para recabar información (oral o escrita) de una muestra amplia de sujetos (Cea, 2001, citado por Del Cid, Méndez, y Sandoval, 2015).	De esta manera, se entiende que una encuesta es un estudio de un proceso estandarizado, para poder conseguir información de la actualidad, las cuales se fundamentan en dos tipos: una se da de forma oral y la otra es escrita, aplicada a una cantidad de individuos (Hernández, Fernández, y Baptista, 2015).	Dentro de este marco, la importancia reside que mediante la aplicación de esta técnica se podrá recolectar y obtener información real y viable para la investigación.	Bajo esta perspectiva, la encuesta es un estudio estandarizado, que se fundamenta en la recolección de información de una cantidad de sujetos previamente establecidos, lo cual, se puede manifestar de dos formas: escrita u oral (Hernández, Fernández, y Baptista, 2015). Asimismo, será útil debido que mediante la aplicación de la encuesta se podrá recolectar y obtener información real y viable para la investigación.
Referencia:	Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2015). <i>Investigación Fundamentos y Metodología</i> . Lima, Perú: Pearson Educación del Perú S.A.				
Instrumento: Cuestionario					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Roberto Hernández Sampieri y Christian Paulina Mendoza Torres.	2018	Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Bourke, Kirby y Doran, 2016, citado por Hernández y Mendoza, 2018) (p250)	En lo esencial, un cuestionario es un instrumento de investigación, que se constituye por una totalidad de preguntas que van acorde a una variable o más (Hernández y Mendoza, 2018).	Este instrumento servirá para poder aplicar un cuestionario estandarizado para poder medir la satisfacción laboral en el área de producción de una empresa metalmeccánica, elaborado por Sonia Palma, lo cual, está establecido por 36 ítems.	En este sentido se comprende que, un cuestionario es un instrumento de estudio, establecido por una totalidad de preguntas que van acorde a una variable o más (Hernández y Mendoza, 2018). Cabe señalar que, este instrumento se utilizará para poder aplicar un cuestionario estandarizado, con el objetivo de medir la variable satisfacción laboral en el área de producción de una empresa metalmeccánica,

					elaborado por Sonia Palma, lo cual, está establecido por 36 ítems.
Referencia:	Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). <i>Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta</i> . Ciudad de México: Mc Graw-Hill.				
Técnica: Entrevista					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Roberto Hernández Sampieri y Christian Paulina Mendoza Torres.	2018	Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia o un equipo de manufactura. En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema. (Janesick, 1998, citado por Hernández y Mendoza, 2018)	En efecto, una entrevista es como una integración, con el objetivo de dialogar e interactuar una comunicación por medio de una persona, la cual se manifiesta como el entrevistador, que se encarga de establecer las preguntas, seguido del otro individuo, el cual se dedica exclusivamente a responder, denominado como la persona entrevistada, por último, están las otras personas, lo cual se denomina entrevistados. Cabe recalcar que, cuando se aplica la entrevista, mediante un conjunto de preguntas y respuestas, beneficia porque se obtiene una interacción rápida y precisa, además, se construye una solución para la investigación (Hernández y Mendoza, 2018).	Esta técnica facilitará para poder recolectar información importante, debido a que se obtendrá de los jefes de la empresa metalmeccánica, con el objetivo de poder dar una solución al problema planteado, mediante la aplicación de estrategias o herramientas.	Visto de esta forma, una entrevista es como una integración de personas (reunión), que se realiza con el objetivo de dialogar e interactuar una comunicación eficaz, por medio de una persona, la cual se manifiesta como el entrevistador, que se encarga de establecer las preguntas, seguido del otro individuo, el cual se dedica exclusivamente a responder, denominado como la persona entrevistada, por último, están las otras personas, lo cual se señala como entrevistados (Hernández y Mendoza, 2018). Esta técnica facilitará para poder recolectar información importante, debido a que se obtendrá exclusivamente de la parte administrativa de la empresa metalmeccánica, con el objetivo de poder dar una solución rápida y eficaz al problema planteado, mediante la aplicación de estrategias o herramientas.
Referencia:	Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). <i>Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta</i> . Ciudad de México: Mc Graw-Hill.				

Instrumento: Guía de entrevista					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Callado y Pilar Baptista Lucio.	2015	Hernández Fernández y Baptista (2015), "establecen que al diseñar la guía de tópicos de una entrevista cualitativa semi-estructurada es necesario tomar en cuenta aspectos prácticos, éticos y teóricos" (p.242).	En otras palabras, mediante la aplicación de la entrevista cualitativa, se debe elaborar preguntas que vayan acorde con los aspectos teóricos y prácticos, para que tenga mayor validez el estudio (Hernández, Fernández, y Baptista, 2015).	Proporcionará para poder ejecutar una adecuada entrevista a los jefes de cada área de la empresa metalmecánica, a fin de poder desarrollar preguntas que ayuden y beneficien en la solución de problema en investigación.	En este sentido se comprende que, mediante la aplicación de la entrevista cualitativa, se debe elaborar preguntas que vayan acorde con los aspectos teóricos y prácticos, para que tenga mayor validez el estudio (Hernández, Fernández, y Baptista, 2015). Asimismo, la guía de entrevista, proporcionará para poder ejecutar una adecuada entrevista a los jefes de cada área de la empresa metalmecánica, a fin de poder desarrollar preguntas que ayuden y beneficien en la solución de problema en investigación.
Referencia:	Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2015). <i>Metodología de la investigación</i> . México DF: McGraw-Hill.				

Ficha de trabajo. *Matriz de método*