



**Universidad
Norbert Wiener**

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

Tesis

**Estrategias de gestión para la mejora de la satisfacción laboral
del personal de una empresa de transporte y carga, Lima 2021**

**Para optar el Título profesional de Licenciada en Administración y Dirección de
Empresas**

AUTORA

Br. Hernandez Correa, Esther Nadia

Código ORCID

0000-0001-5717-2071

LIMA - PERÚ

2021

Tesis

Estrategias de gestión para la mejora de la satisfacción laboral del personal de una empresa de transporte y carga, Lima 2021

Línea de investigación general de la universidad

Economía, Empresa y Salud

Línea de investigación específica de la universidad

Sistema de calidad

Asesor (Temático)

Dr. Sánchez Roque, Leoncio Robinson

Código ORCID

0000-0003-1336-8288

Miembros del Jurado

Dr. Dondero Cassano, Pietro Pablo Guissepi (ORCID: 0000-0003-3117-0136)

Presidente del Jurado

Dra. García Huamantumba, Elvira (ORCID: 0000-0001-7773-828X)

Secretario

Dra. Gardi Melgarejo, Victoria (ORCID: 0000-0001-6016-8719)

Vocal

Dr. Sánchez Roque, Leoncio Robinson (ORCID: 0000-0003-1336-8288)

Asesor temático

Dr. Nolzco Labajos, Fernando Alexis (ORCID: 0000-0001-8910-222X)

Asesor metodólogo


Dedicatoria

Dedico esta tesis a cada uno de mis seres queridos, especialmente a mis padres, Humberto Hernandez Pino y Margarita Correa Lopez quienes son mi motor y motivo para seguir adelante, gracias a ellos por confiar siempre en mí y por su apoyo incondicional. A mis hermanos y abuela quienes me han demostrado siempre en todo momento su amor y apoyo incondicional.

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a Dios y a mis padres quienes supieron guiarme por el buen camino y darme las fuerzas para seguir adelante, a la universidad Norbert Wiener por darme la oportunidad de formarme profesionalmente, a todos los profesores por haber compartido sus conocimientos a lo largo de mi carrera y de manera especial a los Dres. Irma Carhuancho Mendoza y Fernando Nolazco Labajos quienes contribuyeron con esta investigación y hacia el logro de mis objetivos.

Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN DE AUTORIA	
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	FECHA: 13/03/2020

Yo, Hernandez Correa Esther Nadia, estudiante de la escuela académica de Negocios y Competitividad de la universidad privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "Estrategias para mejorar la satisfacción laboral del personal de una empresa de transporte y carga Lima, 2021" para la obtención del título profesional de: Licenciada en Administración y Dirección de Empresas es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.



.....
Firma

Hernandez Correa, Esther Nadia
DNI: 73902601



Huella

Lima, 2 de diciembre de 2021

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autoría	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Índice de cuadros	xii
Resumen	xiii
Resumo	xiv
1.1 Planteamiento del problema	16
1.2 Formulación del problema	18
1.2.1 Problema general	18
1.2.2 Problemas específicos	18
1.3 Objetivos de la investigación	18
1.3.1 Objetivo general	18
1.3.2 Objetivos específicos	18
1.4 Justificación de la investigación	18
1.4.1 Teórica	18
1.4.2 Metodológica	19
1.4.3 Práctica	19
1.5 Limitaciones de la investigación	20
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	21
2.1 Antecedentes de la investigación	21
2.1.1 Antecedentes internacionales	21
2.1.2 Antecedentes nacionales	23
2.2 Bases teóricas	25
2.2.1 Satisfacción laboral	25
2.2.2 Estrategias de gestión	35
3.1 Método de investigación	45
3.2 Enfoque	45
3.3 Tipo y nivel de la investigación	46
3.4 Diseño de la investigación	47

3.5 Población, muestra y unidades informantes	47
3.6 Categorías y subcategorías	48
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
3.7.1 Técnicas	52
3.7.2 Instrumento	53
3.7.3 Descripción	54
3.7.4 Validación	55
3.7.5 Confiabilidad	56
3.8 Procesamiento y análisis de datos	56
3.9 Aspectos éticos	57
4.1 Descripción de resultados cuantitativos	58
4.2 Descripción de resultados cualitativos	68
4.3 Diagnóstico mixto	77
4.4 Identificación de los factores de mayor relevancia	80
4.5 Propuesta	83
4.5.1 Priorización de los problemas	83
4.5.2 Consolidación del problema	83
4.5.3 Categoría solución	84
4.5.4 Objetivo general y específicos de la propuesta	84
4.5.5 Impacto de la propuesta	85
4.5.6 Direccionalidad de la propuesta	86
4.5.7 Entregable 1	89
4.5.8 Entregable 2	90
4.5.9 Entregable 3	91
4.6 Discusión	92
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	96
5.1 Conclusiones	96
5.2 Recomendaciones	97
REFERENCIAS	98
ANEXOS	102
Anexo 1: Matriz de consistencia	103
Anexo 2: Evidencias de la propuesta	105
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	148
Anexo 4: Instrumento cualitativo	150

Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta	166
Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)	170
Anexo 8: Transcripción de las entrevistas	171
Anexo 9: Pantallazos del Atlas. Ti	177

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Matriz de categorización de la categoría problema	51
Tabla 2. Matriz de categorización de la categoría solución	52
Tabla 3. Expertos que validaron el instrumento	55
Tabla 4. Expertos que validaron la propuesta	55
Tabla 5. Confiabilidad del cuestionario	56
Tabla 6. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría condiciones físicas y/o materiales	58
Tabla 7. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría beneficios laborales y/o remunerativos	59
Tabla 8. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría políticas administrativas	61
Tabla 9. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría relaciones sociales	62
Tabla 10. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría desarrollo personal	64
Tabla 11. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría desempeño de tareas	65
Tabla 12. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría relación con la autoridad	66
Tabla 13. Pareto de la categoría satisfacción laboral	80

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría condiciones físicas y/o materiales	58
Figura 2. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría beneficios laborales y/o remunerativos	60
Figura 3. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría políticas administrativas	61
Figura 4. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría relaciones sociales	63
Figura 5. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría desarrollo personal	64
Figura 6. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría desempeño de tareas	65
Figura 7. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría relación con la autoridad	67
Figura 8. Análisis cualitativo de la subcategoría condiciones físicas y/o materiales	68
Figura 9. Análisis cualitativo de la subcategoría beneficios laborales y/o remunerativos	69
Figura 10. Análisis cualitativo de la subcategoría políticas administrativas	70
Figura 11. Análisis cualitativo de la subcategoría relaciones sociales	71
Figura 12. Análisis cualitativo de la subcategoría desarrollo personal	72
Figura 13. Análisis cualitativo de la subcategoría desempeño de tareas	73
Figura 14. Análisis cualitativo de la subcategoría relación con la autoridad	74
Figura 15. Análisis cuantitativo de la categoría satisfacción laboral	75

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1. Matriz de direccionalidad de la propuesta del programa de incentivos laborales	86
Cuadro 2. Matriz de direccionalidad de la propuesta del programa de capacitación y desarrollo personal	87
Cuadro 3. Matriz de direccionalidad de la propuesta programa de estrategias para fortalecer la cultura organizacional	88

Resumen

La presente investigación titulada “Estrategias de gestión para la mejora de la satisfacción laboral del personal de una empresa de transporte y carga, Lima 2021” fue realizada con el objetivo de proponer estrategias para mejorar la satisfacción laboral del personal de dicha empresa de transporte.

La presente investigación se desarrolló a través del sintagma holístico, se aplicó el método inductivo – deductivo, bajo el enfoque mixto de tipo proyectiva, el nivel de investigación utilizado es comprensivo y el diseño es explicativo secuencial. La población fue constituida por 70 trabajadores de la empresa de transporte y carga y se aplicó una muestra de 50 trabajadores, las unidades informantes que colaboraron para la entrevista fueron el administrador, el jefe de almacén y el asistente contable. Se utilizó como instrumento el cuestionario elaborado por Sonia Palma Carrillo que está constituida por 7 subcategorías y 28 ítems y se aplicó la guía de entrevista, el procesamiento de los datos cuantitativos se realizó mediante las herramientas del Excel y el Spss y para los datos cualitativos se empleó el software Atlas Ti8. También, para identificar los factores de mayor relevancia se utilizó el diagrama de Pareto.

Como resultado se obtuvo que los factores que afectan a la satisfacción laboral del personal de la empresa en estudio, son la ausencia de incentivos laborales económicos y no económicos, la falta de capacitaciones y desarrollo personal y cuentan con una cultura organizacional deficiente. Por tal motivo, se planteó estrategias de gestión que buscan brindar una mejora significativa a estos puntos críticos de la empresa.

Palabras clave: satisfacción laboral, reconocimiento, desarrollo personal, incentivos, cultura organizacional, políticas empresariales, clima organizacional, condiciones físicas.

Resumo

A presente pesquisa intitulada "Estratégias de gestão para a melhora de a satisfação profissional do pessoal de uma empresa de transporte e carga Lima 2021" foi realizada com o objetivo de propor estratégias para melhorar a satisfação profissional do pessoal desta transportadora.

A presente investigação desenvolveu-se através da frase holística, aplicando-se o método indutivo - dedutivo, sob a abordagem projetiva mista, o nível de investigação utilizado é abrangente e o delineamento é sequencial explicativo. A população foi constituída por 70 trabalhadores da empresa de transporte e carga e foi aplicada uma amostra de 50 trabalhadores, as unidades informantes que colaboraram para a entrevista foram o administrador, o gerente do almoxarifado e o auxiliar de contabilidade. Como instrumento, utilizou-se o questionário elaborado por Sonia Palma Carrillo, o qual é composto por 7 subcategorias e 28 itens e foi aplicado o roteiro de entrevista, o tratamento dos dados quantitativos foi realizado nas ferramentas Excel e Spss e para os qualitativos o software data Atlas foi usado. Ti, da mesma forma, para identificar os fatores mais relevantes, foi utilizado o diagrama de Pareto.

Como resultado, obteve-se que os fatores que afetam a satisfação profissional dos funcionários da empresa em estudo são a ausência de incentivos econômicos e não econômicos ao trabalho, a falta de treinamento e desenvolvimento pessoal e uma cultura organizacional deficiente. Por isso, foram propostas estratégias de gestão que buscam proporcionar uma melhoria significativa a esses pontos críticos da empresa.

Palavras-chave: satisfação no trabalho, reconhecimento, desenvolvimento pessoal, incentivos, cultura organizacional, políticas de negócios, clima organizacional, condições físicas.

Introducción

La presente investigación titulada “Estrategias de gestión para la mejora de la satisfacción laboral del personal de una empresa de transporte y carga, Lima 2021” fue realizada con el propósito de proponer estrategias para mejorar la satisfacción laboral del personal de la empresa de transporte, así mismo, se buscó analizar cuál es la situación actual e identificar cuáles son los factores de mayor relevancia que inciden en la satisfacción laboral de los trabajadores.

Este estudio realizado consta de cinco capítulos, en el capítulo I se redactó el planteamiento del problema tanto a nivel internacional, nacional y local, así mismo, se formularon el problema general y los problemas específicos, así como también se formuló el objetivo general y los objetivos específicos. Por otro lado, se realizaron las justificaciones de la investigación tanto teórica, metodológica y práctica y finalmente se escribió las limitaciones que se presentaron para el desarrollo de la presente investigación.

En el capítulo II se desarrolló el marco teórico que consta de los antecedentes internacionales y nacionales, así mismo se trabajó con las bases teóricas de la categoría problema (satisfacción laboral) y de la categoría solución (estrategias de gestión). En el capítulo III se detalló la metodología, el enfoque, el diseño y el tipo y nivel de la investigación, así mismo se explica el diseño y se elaboró la población y muestra. Por otro lado, se describen las categorías y subcategorías y se elaboraron las técnicas e instrumentos, luego se realizó la validación y la confiabilidad de los instrumentos. De igual modo, se describe el procesamiento y análisis de los datos y los aspectos éticos.

En el capítulo IV se presenta la discusión y los resultados de la investigación tanto cuantitativos y cualitativos, así como también, se realizó el diagnóstico mixto y se identificaron los factores de mayor relevancia que afectan a la satisfacción laboral por medio del diagrama de Pareto, por otro lado, se presenta la propuesta y la descripción de los entregables y finalmente se realizó la discusión de la investigación.

En el capítulo V se presentan las conclusiones y recomendaciones y también se mencionan las referencias redactadas y los anexos que completan la investigación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Respecto al estado sobre satisfacción laboral se realizó un estudio que demostró, que los trabajadores motivados y alegres en su centro de labor son más eficientes, más ingeniosos, trabajan mejor en grupo, se adaptan más fácilmente al cambio y desarrollan una mayor tolerancia al estrés. Cabe mencionar también, que la satisfacción laboral se refleja no solo en estar satisfecho con el entorno laboral y ser más profesional, sino también en la vida personal. No obstante, el 40% de los colaboradores indicaron que alcanzan la satisfacción laboral cuando son capaces de regocijarse y pasarla bien al momento de realizar sus tareas designadas, mientras que el 80% están particularmente interesados en crear un buen ambiente de trabajo para la empresa siendo buenos colegas, asegurándose de que están haciendo bien su trabajo o mostrando positividad. Así mismo, 4 de cada 10 personas mencionan que la empresa no está haciendo nada para para crear un buen ambiente de trabajo, mientras que 6 de cada 10 trabajadores reconocen que la compañía toma medidas para contribuir el bienestar y la satisfacción laboral de sus colaboradores y el 35% indican que estas medidas tomadas no son suficientes para que se sientan completamente satisfechos en su lugar de trabajo (Gestión rh, 2016).

Por otra parte, de acuerdo con diversos estudios, se evidenció que la satisfacción laboral entre los veinte y treinta años tiene un impacto directo en la salud mental a lo largo de los años. Esto quiere decir que los trabajadores en sus inicios de su vida laboral muestran insatisfacción en su trabajo, a lo largo de los años pueden desarrollarse problemas como depresión, miedo, alteraciones de soñolencia y ansiedad. La escasa claridad en sus labores dentro de la empresa también genera insatisfacción laboral, a su vez menciona, que el 24.3% muestran insatisfacción laboral a causa de sus ingresos salariales, el 22.8% indican que en su centro de trabajo no les dan la facilidad de poder desarrollarse profesionalmente y las malas condiciones laborales 13.1%. En otro estudio realizado sobre la satisfacción laboral coincidiendo con la crisis del coronavirus, señala que la satisfacción en los trabajadores ha mejorado, pues el 80% indican que la situación de trabajo a distancia les dio más flexibilidad de tiempo, el 64% de los encuestados están de acuerdo en que trabajar desde casa y hacer el uso de la tecnología ha simplificado las conexiones con sus compañeros (Observatorio de Recursos Humanos, 2020 y Forbes, 2019).

En un informe sobre la problemática de la satisfacción laboral, se ejecutó un estudio sobre la satisfacción laboral, y como resultado se obtuvo que el 76 % de los peruanos no se encuentran satisfechos con su trabajo, esto se debe porque no cuentan con un buen clima laboral, los jefes no son buenos líderes; no les dan la oportunidad de ascender en sus puestos de trabajo, no les retribuyen sus logros y no pueden aportar nuevas ideas además que no están conforme con su remuneración. Por otro lado, un estudio arrojó que sólo el 24 % de los trabajadores peruanos son felices en su centro de trabajo. No obstante, tal y como lo señala, el área de los recursos humanos tiene que incentivar a sus colaboradores para mejorar la productividad y la satisfacción de la misma, ya que si estos se encuentran motivados serán mucho más productivos, innovadores y trabajarán mejor para el logro de los objetivos (Capital Humano, 2016 y La república, 2020).

En otro estudio realizado se evidenció que el 74% de los trabajadores peruanos dejarían su actual empleo por uno que se sientan mejor, esto se da porque muestran disconformidad en su centro de labor con respecto al sueldo y los beneficios ya que los trabajadores mencionan que el dinero es un factor importante para que alcancen la satisfacción laboral a la plenitud. Adicionalmente menciona que el 66% de los encuestados señalan que serían más felices si tuvieran un negocio propio porque podrían implementar todo lo aprendido y lograr ser su propio jefe (RPP, 2018).

Abordando el problema de la empresa privada en estudio, dedicada a la prestación de servicios de transporte y carga de mercadería pesada, se identificaron problemas que afectan directamente a la satisfacción laboral del personal que labora dentro de la misma, las cuales tienen que ver principalmente con los incentivos laborales, es decir, carecen de un plan de incentivos para motivar y satisfacer a sus trabajadores, lo que ocasiona muchas veces contar un personal desmotivado que no están comprometidos al 100% con la empresa o que muchas veces se ven obligados a abandonar el trabajo porque no se les reconoce el esfuerzo que ellos dedican para cumplir con sus labores e incluso algunos de sus trabajadores llevan laborando más de 5 años en la empresa y no se encuentran en planilla y no cuentan con ningún tipo de beneficio. Otro problema resaltante, es que no se está considerando ningún programa de capacitaciones dirigida a mejorar los conocimientos tanto de los estibadores como de los choferes, esta falta de conocimientos en ciertas

actividades hace que existan deficiencias para el logro de los objetivos (como es local o se expresa la problemática de la empresa, no hay fuentes).

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo mejorar la satisfacción laboral del personal de una empresa de transporte y carga, Lima 2021?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la situación actual de la satisfacción laboral del personal de una empresa de transporte y carga, Lima 2021?

¿Cuáles son los factores de mayor relevancia que inciden en la satisfacción laboral del personal de una empresa de transporte y carga, Lima 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Proponer estrategias de gestión para la mejora de la satisfacción laboral del personal de una empresa de transporte y carga, Lima 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

Analizar la situación actual de la satisfacción laboral del personal de una empresa de transporte y carga, Lima 2021.

Identificar los factores de mayor relevancia que inciden en la satisfacción laboral del personal de una empresa de transporte y carga, Lima 2021.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

La presente investigación se sustenta bajo tres teorías las cuales son: la teoría clásica de la administración que hace énfasis en la importancia de la estructura organizacional, el proceso administrativo y la búsqueda de la eficiencia, con esto permitió entender que la empresa bajo estudio es un sistema integrado por un grupo de personas con un propósito. La siguiente teoría es la del comportamiento organizacional que hace

entender que cada persona dentro de una empresa va desarrollando diferentes actitudes y comportamientos y que necesitan de ciertas motivaciones para satisfacer sus necesidades. Por otro lado, se sustenta bajo la teoría de las relaciones humanas, con esta teoría permite en la investigación entender la importancia que es crear un ambiente armonioso dentro de la organización a través de una buena comunicación y respetando las opiniones individuales dado que, el individuo se siente más realizado y con mayor bienestar si está bien relacionado socialmente, dado que, esto influye directamente en el entorno social en la que los trabajadores realizan sus determinadas funciones.

1.4.2 Metodológica

En la presente investigación, se utilizó el enfoque mixto porque permitió obtener y conseguir información más amplia y real, adicionalmente, permitió vincular los datos cuantitativos y cualitativos, que tiene como finalidad responder el planteamiento del problema mediante la información de todos los datos recopilados. Por otro lado, la investigación tipo proyectiva, permitió en la investigación implementar propuestas para dar soluciones a los problemas más resaltantes que inciden directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores dentro de la empresa privada en estudio. Cabe mencionar también, que las técnicas e instrumentos permitieron recolectar y obtener los resultados mediante las encuestas y entrevistas. Para la obtención de los datos cuantitativos se utilizó la técnica de la encuesta mediante el instrumento del cuestionario y para la recolección de los datos cualitativos se realizó la técnica de la entrevista mediante el instrumento la guía de entrevista.

1.4.3 Práctica

Con este estudio de investigación se logró analizar cuál es el estado actual de la satisfacción laboral del personal que se encuentra laborando actualmente en la empresa privada en estudio de transporte y carga, al mismo tiempo se identificaron cuáles son los factores de mayor relevancia que inciden en la satisfacción laboral de los individuos. Teniendo en cuenta todo esto se propuso alternativas de solución que brinde una mejora significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores, para de esa manera se sientan motivados y comprometidos para el logro de los objetivos de la empresa en estudio. De modo que, todo este estudio general y completo del problema planteado con los resultados

obtenidos y con las alternativas de solución serán propuestas al gerente general de la empresa en estudio para su evaluación, autorización y puesta en marcha.

1.5 Limitaciones de la investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se presentaron algunas limitaciones como por ejemplo el tiempo, considerando que se elaboró en cinco meses, desde agosto hasta diciembre del 2021; tiempo en el cual también se tenía que atender temas laborales como familiares; además, debido a la coyuntura que estamos atravesando por la covid-19 fue complicado y difícil acceder a las bibliotecas para hacer uso de los recursos físicos tanto como libros, tesis, artículos, etc. que son fuentes de primera mano para la investigación; sin embargo, se buscó solución recurriendo y haciendo uso de las plataformas virtuales así como también se buscó el material necesario en internet para la obtención de la información requerida. Por otro lado, las entrevistas y encuestas también se tuvieron que hacer de manera virtual por medidas de prevención ante el contagio de la Covid-19.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

En Bolivia Quispe y Rodriguez (2019) realizaron un estudio sobre la satisfacción laboral y su impacto en el desempeño laboral de los conductores en las empresas de transporte pesado. El objetivo de la investigación fue conocer el impacto de la satisfacción en el desempeño laboral del personal operativo en las empresas de transporte pesado, el estudio se realizó mediante un enfoque cualitativo aplicando el método deductivo, la muestra estuvo conformada por 247 conductores, utilizaron la técnica de la entrevista a los gerentes y para la obtención de datos elaboraron un cuestionario dirigido a los conductores. Como resultado se obtuvo que sí existe influencia entre la satisfacción y el desempeño, específicamente en el factor salario y bienestar personal, no obstante, los conductores afirman que el sueldo es bajo y que éste afecta en su desempeño laboral, cabe mencionar que también algunos conductores trabajan solo por necesidad ya que esta labor presenta su principal fuente de ingreso. Se concluyó que más del 50% de la totalidad de los encuestados indicaron sentirse insatisfechos porque perciben un sueldo bajo que no satisface sus necesidades, adicionalmente mencionan que no cuentan con unas buenas condiciones laborales que les permita desarrollar sus actividades de una manera adecuada y sin prejuicios.

Por otro lado, Moya (2017) realizó una tesis sobre la satisfacción e insatisfacción laboral en conductores de carga en una empresa de transportes. El objetivo de la investigación fue conocer los factores motivacionales e higiénicos que presentan los conductores de ecotransportes; el estudio se hizo mediante un enfoque cuantitativo, aplicando el método descriptivo transversal; la muestra estuvo conformada por 20 conductores que se definió de manera aleatoria; para la recopilación de los datos utilizó las técnicas de encuestas y entrevistas. Se obtuvo como resultado que el factor motivacional intrínseco es el responsable de la satisfacción de los conductores que son: el reconocimiento y promoción, a su vez, se dio a conocer que el factor higiénico extrínseco es el responsable de la insatisfacción de los trabajadores que son: los sueldos y los beneficios. Se concluyó que se sugiere instalar prácticas tendientes a fomentar la

autonomía y la participación de los conductores, así como también generar acciones que vayan en pos del reconocimiento y del desarrollo de carrera de los conductores.

Rivas (2017) realizó una tesis sobre el clima organizacional y satisfacción laboral en las compañías de transporte de carga pesada. El objetivo de la investigación fue diagnosticar los aspectos que influyen en el clima organizacional, con la finalidad de conocer su incidencia en la satisfacción laboral del trabajador; la investigación se realizó mediante un enfoque cualitativo, la muestra estuvo elaborada por 90 conductores de la empresa de carga pesada, 47 conductores de cotranspesa y 43 conductores de la empresa trancarseg; utilizó las técnicas de encuesta y cuestionarios. Se obtuvo como resultado que los conductores muestran inconformidad con respecto a su sueldo y recompensas, lo peor del caso es que en muchas ocasiones manejan los carros en mal estado poniendo su vida en peligro y esto hace que los colaboradores se vean obligados a renunciar y no serle fiel a la empresa, por otra parte se concluyó que la empresa no les brinda la oportunidad de crecimiento laboral a sus conductores debido a que no tienen la preocupación de crear propuestas estratégicas para mejorar la satisfacción laboral.

Hidalgo (2016) en su estudio titulado impacto del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa pública metropolitana de transporte, tuvo como objetivo analizar y determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa; el trabajo se realizó mediante un enfoque correlacional no experimental, la muestra estuvo conformada por 47 trabajadores; utilizó las técnicas de entrevistas y cuestionarios para la recopilación de datos; se obtuvo como resultado que si existe un impacto directo entre ambas variables, en efecto los trabajadores encuestados mencionan que no cuentan con implementos necesarios para desarrollar sus actividades adecuadamente. Se concluyó que se debe elaborar políticas que les permita desarrollar un buen ambiente de trabajo para de esa manera aumentar en gran medida la satisfacción laboral de sus trabajadores.

Coronel (2016) en su investigación que lleva por título la satisfacción laboral y su relación con la atención al cliente en la compañía de una empresa transporte. El objetivo de la investigación fue analizar los grados de satisfacción laboral de un grupo de colaboradores y determinar la relación con la atención al cliente; el estudio se realizó por

medio de un enfoque mixto bajo un estudio descriptivo correlacional, no se elaboró ninguna muestra porque la población era pequeña de 14 empleados operativos, para la recopilación de los datos empleó la encuesta y el cuestionario. Se obtuvo como resultado que los trabajadores no se encuentran del todo conforme dentro de la compañía donde laboran e indicaron que las unidades móviles no cuentan con mantenimientos constantes, por otro lado, los clientes indicaron estar satisfechos con el servicio. Se concluyó que, la empresa debe implementar programas para mejorar la satisfacción laboral, brindando incentivos laborales, creando planes de mejora, motivar a sus empleados para que de esa manera se logre tener unos colaboradores contentos y se les brinde una buena atención a los clientes.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Huamaní (2020) realizó un estudio sobre condiciones de trabajo y satisfacción laboral en conductores de una organización de transporte de carga. El objetivo de investigación fue, conocer las condiciones de trabajo y satisfacción laboral en conductores de una empresa de transporte; la investigación se elaboró mediante un enfoque descriptivo, aplicando el método observacional y transversal, la muestra estuvo conformada por 76 conductores mediante un muestreo por conveniencia; utilizó la técnica del cuestionario y los datos lo procesó mediante el Spss. Se obtuvo como resultado que los conductores están expuestos a riesgos químicos respiratorios, a radiación, a ruidos, a caídas y a posturas incómodas en sus condiciones de trabajo. Se concluyó, que para mejorar estos aspectos se debe realizar una adecuada gestión de riesgos laborales y realizar programas de intervención para aumentar el grado de satisfacción de los conductores.

Yeckle y Uriol (2019) realizaron una investigación que lleva por título grado de satisfacción laboral de una empresa de transportes, teniendo como objetivo conocer la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa bajo estudio; la investigación lo realizaron por medio de un enfoque cuantitativo empleando una investigación descriptiva simple, no se realizó ninguna muestra, porque la población era pequeña de 38 trabajadores; como instrumento utilizaron la escala de opiniones de Palma 2005. Se obtuvo como resultado que el nivel de satisfacción laboral es predominantemente bajo, donde más del 50% de los colaboradores indican que se encuentran insatisfechos por las diferentes condiciones en las que laboran dentro de la empresa, por lo tanto, se concluyó que la

empresa debe monitorizar no solo en el rendimiento, si no también ver qué políticas se pueden mejorar, no solo para la productividad sino también para la satisfacción de los colaboradores.

Aranda (2018) elaboró una tesis sobre la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga. Tuvo como finalidad estudiar la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral de la empresa de transporte en la sede de lima; el estudio se elaboró mediante un enfoque cuantitativo utilizando el método descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 81 colaboradores; empleó la técnica de encuesta y entrevista para obtener información, tuvo como resultado qué, si hay relación entre las dos variables estudiadas. Se concluyó qué se deben implementar estudios de capacitación e inducción para los trabajadores.

Por otro lado, Terrones (2017) en su investigación titulada compromiso organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de transporte, tuvo como objetivo conocer el impacto del compromiso organizacional en la satisfacción de los trabajadores. El estudio lo elaboró mediante un enfoque cuantitativo, mediante el método deductivo e inductivo, la muestra estuvo elaborada por 18 colaboradores; para recolectar los datos necesarios empleó el cuestionario. Como resultado se obtuvo que existe una relación directa entre ambas variables y que el nivel de satisfacción en la empresa en estudio es regular a malo, dado que los colaboradores perciben un ambiente laboral deficiente que va de la mano con: rendimiento, productividad y satisfacción. Por tal motivo se concluyó que, para mejorar esa deficiencia se debe implementar cursos de capacitación, fortalecer la integración grupal, efectuar reajustes remunerativos y elaborar un método de trabajo dónde todos los trabajadores participen.

Llanos (2017) en su tesis titulada estrés y satisfacción laboral en los colaboradores de una organización particular de transporte. En su investigación tiene el propósito de verificar la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa en particular; la investigación se hizo bajo un enfoque descriptivo correlacional, mediante el método de corte transversal, la muestra estuvo elaborada por 150 colaboradores; utilizó el cuestionario para recolectar los datos requeridos obteniendo como resultado que efectivamente existe un impacto directo entre ambas variables no obstante

también menciona que existe un alto grado de estrés laboral y un grado bajo de satisfacción laboral en los trabajadores. Se concluyó, que la empresa en estudio debe elaborar programas con temas de motivación en el trabajo y promover un programa de seguimiento a las acciones que se planteen para superar el estrés y se logre una mayor satisfacción laboral.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Satisfacción laboral

La teoría clásica de la administración avalada por Taylor, Fayol y Urwick y Gulick hace énfasis en la importancia de la estructura organizacional, el proceso administrativo y la búsqueda de la eficiencia. Por su parte Taylor sostiene que la teoría clásica de la administración se centra en la estructura que debe tener toda empresa para de esa manera lograr alcanzar la eficiencia, mientras tanto Fayol hace énfasis en la estructura y en las funciones básicas que deben contar todas las organizaciones, dentro de ello tenemos por ejemplo las funciones administrativas, que corresponden a la planificación, organización, dirección, coordinación y control, y como no mencionar también que creó los catorce principios generales de la administración. No obstante, Urwick y Gulick hicieron adiciones con nuevas ideas y señalaron que no eran necesarios los 14 principios de Fayol. En efecto, con esta teoría permitió en la investigación entender que la empresa bajo estudio es un sistema integrado por un grupo de personas con un propósito, por lo tanto, la empresa bajo estudio debe implementar y poner en práctica todas éstas funciones creadas por los representantes teóricos mencionados anteriormente con la finalidad de lograr la eficiencia en la productividad y alcanzar los resultados deseados (Taylor y Fayol citados en Chiavenato, 2007 y Urwick y Gulick citados en Torrez, 2014).

La teoría de las relaciones humanas avalada por Mayo, Parker y Kurt, buscaban dar una oposición a la teoría clásica de la administración, criticó el hecho de que en la administración clásica se trataba a las organizaciones como una máquina que solo buscaban hacer énfasis en la estructura y en las tareas y se estaba dejando de lado el recurso humano que es de gran importancia en las empresas, además sustentan lo importante que es crear un ambiente de trabajo armonioso, mediante una buena comunicación entre todos los individuos y respetando la opinión de cada uno dado que, el individuo se siente más realizado y con mayor bienestar si está bien relacionado

socialmente, puesto que, una persona no podía sentirse plena o completa si no pertenece a un grupo, cabe recalcar que cada persona va desarrollando actitudes diferentes al momento en que se relaciona con los demás, por ello que estas personas buscan ser aceptadas y comprendidas con el fin de poder satisfacer sus intereses y ambiciones. En consecuencia, esta teoría permitió al estudio comprender que, a través de la unión de varias personas con habilidades, destrezas, y conocimientos distintos, pero encaminados a un mismo fin, se puede lograr un mejor resultado (Mayo citado en Chiavenato, 2007; Parker citada en Torres, 2020 y Kurt citado en Murillo, 2004).

La teoría del comportamiento organizacional avalada por Maslow, Herzberg y Gregor hacen referencia en las diferentes actitudes y comportamientos que cada persona desarrolla dentro de una organización. Por un lado, Maslow estructuró la teoría en una pirámide, señaló que las personas tienen cinco niveles de satisfacer sus necesidades, como primer nivel están las necesidades básicas relacionada con la alimentación, el descanso, el cobijo, etc, seguidamente se encuentra las necesidades de seguridad, tras esto se encuentra las necesidades sociales relacionados con el afecto, la aceptación, la asociación, etc posteriormente las necesidades de autoestima relacionado con el autorreconocimiento finalmente está la necesidad de autorrealización relacionada con el desarrollo potencial, bajo esta perspectiva, la empresa en estudio debe entender que sus colaboradores siempre buscan satisfacer sus necesidades en una dirección ascendente, para ello se debe brindar un salario adecuado, ofrecerles beneficios sociales, brindándoles capacitaciones para su desarrollo personal y reconociendo sus logros y esfuerzos puestos en la organización (Maslow citado en Chiavenato, 2007).

Por otro lado, Herzberg señala que el comportamiento de los individuos en el trabajo se diferencia mediante dos factores que son los factores extrínsecos o también llamados higiénicos y los factores intrínsecos o conocidos como motivacionales. Los principales factores extrínsecos o higiénicos se relacionan con el sueldo, los beneficios sociales, política de la organización, la relación entre compañeros de trabajo, el ambiente físico, la supervisión y la seguridad laboral; éstos únicamente hacen que el trabajador se sienta insatisfecho. Por lo tanto, si estos factores son ausentes o inadecuados generarán insatisfacción en los trabajadores, en otras palabras, si los factores higiénicos son excelentes únicamente evitarán la insatisfacción y si logran incrementar la satisfacción no

se mantendrá por mucho tiempo, y para hacer que el personal trabajará más era necesario de brindarles premios e incentivos laborales, es decir, otorgarles alguna recompensa a cambio de su trabajo realizado. El segundo factor motivacional o intrínsecos se relacionan con los logros, el reconocimiento, la independencia laboral y la responsabilidad. En efecto, estos factores motivacionales son más estables y causan motivación que dan el impulso necesario a los trabajadores para conducir y depositar sus esfuerzos en la organización con el propósito de alcanzar los resultados deseados. De acuerdo a los factores higiénicos todos los colaboradores de la empresa de transporte y carga en estudio esperan recibir sus salarios y beneficios justos y adecuados de acuerdo con las actividades que ellos vienen desarrollando dentro de la empresa, ya que si ofrecen una deficiente estructura salarial ocasionará que los trabajadores se sientan insatisfechos, y con respecto a los factores motivacionales, los trabajadores de la empresa en estudio esperan ser reconocidos y que cada trabajo que ellos realizan debe ser importante, dado que los individuos logran la satisfacción cuando sienten y ven que su trabajo y esfuerzo es valorado e importante (Herzberg Citado en Chiavenato, 2007).

Por su parte, Gregor lo representa o compara en dos actitudes opuestas y antagónicas de administrar. Por un lado, tenemos a la teoría X, que se trata de un estilo de administración antiguo muy estricto y rígido, en donde los directivos hacen hincapié que los colaboradores solo trabajan si tienen de por medio las motivaciones económicas, que necesitan que alguien les controle, no tienen iniciativa y que no son muy eficientes al momento de realizar las tareas asignadas. En este modelo se practica un estilo de liderazgo en el que los directivos elaboran planes de trabajo, diseñan metas, dirigen a los empleados y controlan que las actividades se realicen como ellos desean, también creen que los trabajadores deben saber quiénes son sus líderes, respetarlos y someterse a ellos (Gregor citado en Chiaveanato, 2007).

En contraste con la teoría Y, que se caracteriza por ser un comportamiento más actualizado en donde los colaboradores trabajan de por sí solos, se automotivan y se organizan de una mejor manera sin la necesidad de tener algún líder que esté detrás de ellos dirigiéndose en cada momento, así mismo estas personas son más responsables, dan lo mejor de sí, se esfuerzan por cumplir las tareas asignadas y son más creativas y competentes dentro de la empresa en el que laboran. En este modelo los jefes o líderes

creen que, al brindar las condiciones adecuadas y las herramientas adecuadas, sus colaboradores realizarán adecuadamente sus funciones que les corresponde. Además, consideran que la satisfacción de haber realizado las actividades bien hechas, es un factor motivador. Cabe señalar, que ninguno de los dos modelos funciona por sí sola, sino que es necesario establecer un estilo que combine las dos, por ende, es recomendable permitir que los trabajadores desarrollen todos sus conocimientos y habilidades y poder ubicarlas y adaptarlas con propuestas de mejora para el bienestar de todos los colaboradores (Gregor citado en Chiavenato, 2007).

La satisfacción laboral es el nivel de complacencia que el trabajador obtiene por parte de su centro de labor, no obstante, Robbins y Judge mencionan que la satisfacción laboral es el sentimiento positivo que el trabajador tiene dentro de la empresa en el que se desempeña, por lo tanto, si una persona está satisfecha con su trabajo mostrará un sentimiento positivo, de lo contrario si se encuentra insatisfecho mostrará un sentimiento negativo. Los factores más relevantes que influyen en la satisfacción laboral son: alta moral laboral, recompensas justas, condiciones laborales favorables, compañeros de apoyo y personalidad adecuada para el puesto. Estos factores brindan retroalimentación positiva o negativa sobre el desempeño de las actividades, conduciendo a la satisfacción con la mejora de la productividad, permanencia estática o requisitos de movilidad, temporales o permanentes, para cumplir con los requisitos individuales. Desde otro punto de vista, definen a la satisfacción laboral como un sentimiento de felicidad o alegría que experimenta el individuo en su centro de labor, este sentimiento abarca a todos los factores relacionados en su trabajo. Por otro lado, Palma menciona que consiste en la actitud que tienen los trabajadores hacia su propio trabajo en el que laboran, en función a sus creencias y sentimientos de su experiencia laboral (Vallejo, 2010; Robbins y Judge, 2009 y Palma, 2009).

Por otro lado, mencionan que la satisfacción laboral se refiere al estado de ánimo favorable que el sujeto obtiene de sus experiencias laborales, además hacen hincapié que la satisfacción en el trabajo se basa en función de las recompensas que el trabajador obtiene como consecuencia de su propio trabajo. Cabe destacar que la satisfacción laboral es la posición que expresan los empleados ante el desarrollo de sus actividades; esta posición estará influenciada por su apreciación por el trabajo y las condiciones que lo afectan,

generalmente: salario, crecimiento personal, trabajo en equipo y estabilidad. De la misma forma, se considera si el trabajo y las actividades que realiza el trabajador en la empresa, están de acuerdo con sus requerimientos, virtudes y valores estos se mantendrán satisfechos. En efecto, mediante estas definiciones se pudo entender y conocer lo importante que es mantener a los colaboradores satisfechos, ya que si los empleados se encuentran satisfechos cooperarán con la organización, pondrán su mayor esfuerzo y respetarán las reglas que se impongan dentro del mismo, puesto que, si los trabajadores se encuentran motivados y satisfechos siempre pondrán en mi primer lugar a la organización ante cualquier circunstancia (Chang, Martín, y Núñez, 2010 y Palomo, 2008).

Las condiciones físicas y materiales de trabajo, representan la evaluación del puesto basada en factores existentes que posibilitan el desarrollo del desempeño laboral. Por otro lado, se menciona que las condiciones de trabajo representan un amplio abanico de situaciones relacionadas con la realización del trabajo, entre las que destacan la disponibilidad de recursos materiales, recursos técnicos, el horario regular del trabajador y las buenas condiciones físicas de trabajo como la iluminación, ventilación, espacio, etc. Bajo esta misma perspectiva, hacen referencia a la mejora del entorno físico que garantiza la comodidad del operador y la salud física (Palma, 2009; Edel, García, y Casiano, 2007 y Chiavenato, 2007).

El ambiente físico está relacionado con la higiene y la seguridad, de tal manera que la empresa debe regir actividades con normas y pautas que garanticen la seguridad física para el colaborador, así como también para su salud, estas deben estar en constante mejora para brindar la comodidad del trabajador, de manera que no sea impedimento para el logro de la eficiencia en la organización. El ambiente físico que rodea el trabajo afecta positiva o negativamente en el entorno laboral, según como se encuentre con respecto a la iluminación, la ventilación, la limpieza, el orden, la estimulación visual y auditiva, el aire acondicionado, la seguridad, entre otros factores, afectarán la comodidad y el estado de ánimo del colaborador, por lo tanto, estos factores hacen que el entorno físico se convierta en un factor determinante para la satisfacción laboral. Por otro lado, los recursos materiales son los útiles de trabajo que todos los que laboran dentro de la organización necesitan para desempeñar su trabajo y se dé con el cumplimiento de los objetivos trazados. La importancia de los recursos materiales de una organización es indiscutible, sin ellos la

empresa se estancará, no habría producción, en otras palabras, son muy necesarios e importantes para alcanzar los objetivos propuestos (Chiavenato, 2007 y Reza, 2006).

Los beneficios laborales, así como también los beneficios remunerativos, es la disposición que tienen los gerentes con respecto a las recompensas o motivaciones económicas hacia sus empleados por realizar las tareas asignadas. Se trata de gratificaciones y beneficios que el empleador de la organización debe proporcionar como complemento al salario del empleado. Este es un beneficio exclusivo para quienes están vinculados a la empresa por un contrato de trabajo, en otras palabras, son aquellas facilidades, beneficios y servicios que las organizaciones brindan a sus colaboradores para ahorrarles esfuerzos y preocupaciones (Palma, 2009; Torres, Melo, y Gallardo, 2019 y Chiavenato, 2000).

La remuneración es una recompensa que el trabajador obtiene por parte de la empresa por haber realizado las tareas encomendadas, juega un papel muy importante en la satisfacción, por lo que logrará satisfacer las necesidades biológicas, sociales y psicológicas del trabajador. Por ende, cada empleado merece obtener un pago económico y extraeconómico que puede ser de manera directa o indirecta. Cabe señalar, que la remuneración total de un trabajador está compuesta por tres componentes: 1) la remuneración básica, que es el pago fijo que el trabajador obtiene por medio de un sueldo mensual o de salario por horas, 2) los incentivos salariales, que vienen a ser las recompensas que los trabajadores obtienen por su buen desempeño, estos se otorgan de diferentes maneras ya sea por medio de bonos o como recompensas por los objetivos logrados, 3) las prestaciones, que está relacionado con el seguro de vida, el seguro de salud, etc. Así mismo, los incentivos son los pagos relacionados con los salarios, los premios, los beneficios sociales, etc. que la organización debe otorgar a sus trabajadores con la finalidad de que se sientan más motivados al momento de realizar sus tareas dentro de la empresa en la que laboran (Chiavenato, 2007).

Las políticas administrativas son los lineamientos previamente establecidos dentro de las organizaciones para adaptar el empleo y las relaciones directamente asociadas con el trabajador. Hacen referencia que dentro de la organización los líderes deben hacer uso de su poder y recursos para crear acciones que involucren a las personas y equipos para que

de esa manera se logre obtener los resultados requeridos, por otro lado, se entiende que la política administrativa es una creación conceptual de un conocimiento concreto de la productividad, un negocio inmediato o a corto plazo y que esta debe ser estructurada bajo un conjunto de elementos que interactúan y giran alrededor de un núcleo central formado por los hechos, lo que requieren en su esencia la necesidad de un cambio o concepto definido. En consecuencia, las políticas administrativas sirven para que los colaboradores puedan entender y conocer los lineamientos de la organización y lograr obtener una buena relación entre todos los trabajadores para el cumplimiento de los objetivos (Palma, 2009; Hellriegel y Slocum, 2009 y Londoño y Arcila, 2013).

La jornada de trabajo hace referencia a las horas de trabajo que cada día el trabajador dedica a la empresa en prestación de su servicio profesional. Como hemos visto, a través de la jornada laboral se determina el tiempo que el empleado debe destinar para realizar su trabajo, así como los pagos adicionales que debe pagar el empleador cuando se determina la jornada laboral extra del empleado. El horario flexible es importante para que los empleados que estén sometidos a estrés tengan la flexibilidad de elegir sus propias horas de trabajo bajo ciertas condiciones para que puedan equilibrar su vida laboral. El horario flexible en las empresas permite a los colaboradores contar con un tiempo adicional para que realicen cualquier actividad que les proporcione un equilibrio entre la vida laboral y personal, a esto también se le llama como salario emocional, porque además de satisfacer su parte económica de los empleados, también tienen la oportunidad para desarrollar sus propios beneficios (Millán y Díez, 1999 y Mondy y Noe, 2005).

Las relaciones sociales es el grado de placer con respecto a las interacciones entre los integrantes de la empresa en donde se realizan las actividades laborales diarias. Las relaciones sociales y la amistad vinculadas entre sí pueden ser beneficiosos para las organizaciones porque enriquece la vida de los colaboradores ya que se intercambia información, empatía y alegría, estas a su vez, están involucradas a las normas, principios y técnicas que se utiliza dentro de la organización para comunicarnos con los demás de una manera positiva, en otras palabras, son todas las actitudes que demostramos con los demás de manera armoniosa. Es importante mencionar que las relaciones sociales enriquecen y promueven nuestro crecimiento personal, por más que seamos personas diferentes, todos tenemos amigos a lo largo de nuestra vida, y esto nos ayuda a desarrollarnos. Somos por

naturaleza criaturas sociales; por eso, necesitamos siempre estar en interacciones sociales para lograr sentirnos bien en un ambiente laboral (Palma, 2009; Spence citado en Guibert, 2007 y Genao, Pérez, y Castro, 2014).

El clima organizacional es la percepción realizada por el trabajador dentro de la empresa y que influyen en su comportamiento y motivación. Por otro lado, se menciona que el clima organizacional es el ambiente interno que lo componen los miembros de la organización y está relacionado con las propiedades motivacionales, por ende, se dice que el clima organizacional debe proporcionar satisfacción con respecto a sus necesidades personales de cada uno de los colaboradores y se debe elevar su moral. Por lo tanto, el clima organizacional es muy importante debido a que de esta depende la estabilidad del trabajador a lo largo del tiempo dentro de la empresa en la que labora, además, un entorno de trabajo agradable es de suma importancia para lograr la satisfacción del trabajador y, por tanto, su productividad. Cuando los trabajadores están satisfechos, realizan su trabajo de manera eficiente y, como resultado, aumenta la productividad de la empresa. (Chiavenato, 2007 y Bateman y Snell, 2009).

La cultura organizacional abarca a un conjunto de ideas importantes que se comparten con todos los colaboradores dentro de la organización y dentro de ello están involucradas las metas, los objetivos, la misión, visión, las prácticas, los valores, las creencias, entre otros que deben ser de conocimiento de cada uno de los trabajadores. Es necesario recalcar que, la cultura organizacional se ve reflejada día a día en el comportamiento de cada uno de los trabajadores de una organización y dirigen su comportamiento para la realización de las metas organizacionales, a su vez, la cultura organizacional está representada bajo seis principales características las cuales son: la regularidad en las actitudes observadas, las normas, los valores, la filosofía, las reglas, y el clima organizacional. Por todo esto, la cultura organizacional se puede definir como el proceso que refleja la forma en que los miembros de una organización en particular interactúan con los elementos que componen esa organización. Esto se refleja en el comportamiento de los empleados y tiene un impacto significativo en la satisfacción laboral, la motivación y el crecimiento (Uribe, 2015 y Chiavenato, 2007).

El desarrollo personal es la capacidad de desarrollar habilidades significativas que mejoren nuestro potencial facilitando la autorrealización como trabajador, involucra a un estado superior hacia otra persona y que se diferencia por un conjunto de habilidades propias del ser humano el cual debemos de poner en práctica las 24 horas del día, dar más de sí mismos con el fin de agregar valor a nuestras vidas. El desarrollo personal está relacionado directamente con la motivación, las actitudes y las cualidades personales relacionadas en el contexto laboral. En resumen, es un proceso constante que el individuo intenta mejorar sus conocimientos y habilidades; un proceso de autoconstrucción continua para facilitar la realización de todo su potencial de la persona (Palma, 2009; Velázquez, 2018 y Webb & Grimwood, 2003).

La capacitación y desarrollo abarca a un conjunto de procesos que deben ser enseñados a los colaboradores de menor rendimiento con la finalidad de conocer cómo deben llevar a cabo sus actividades, no obstante, el desarrollo laboral se refiere a la enseñanza que deben recibir los líderes y los profesionales con mayor habilidad para que puedan aplicar a sus trabajos presentes. Con la capacitación se busca preparar a los colaboradores para que puedan realizar las diversas actividades del puesto, así mismo, se busca brindar oportunidades para su desarrollo personal continuo, no solamente en sus puestos actuales, sino para que puedan desempeñar otras funciones más difíciles y elevadas (Bateman y Snell, 2009; Fernández, 2014 y Chiavenato, 2007).

Por otra parte, con la capacitación también se busca mejorar la actitud de los trabajadores para crear un clima más satisfactorio, aumentar la motivación y volverlos más abiertos hacia las nuevas tendencias del mundo empresarial. Bajo esta misma línea, podemos agregar que un ascenso laboral se relaciona con la promoción de un trabajador a un cargo más relevante, es decir a un cambio de puesto que conlleva subir algún escalón en la jerarquía de la organización. No obstante, tal y como lo señala Fernández que mediante el ascenso laboral se consigue motivar al trabajador y hacer que se sienta más satisfecho al saber que su jefe reconoce su esfuerzo que pone dentro de la organización (Bateman y Snell, 2009; Fernández, 2014 y Chiavenato, 2007).

El desempeño de tareas se asocia en gran medida con las tareas cotidianas que el trabajador realiza dentro de la organización en la que labora, es el logro de las tareas y

responsabilidades de un trabajo mediante los conocimientos, destrezas y habilidades que el trabajador posee dentro de la organización. De ahí que, el desempeño de tareas se ve reflejado en el comportamiento del colaborador que busca el logro de las metas fijadas dentro de la empresa en la que labora. Por otro lado, cuando se habla de desempeño laboral, nos referimos a la calidad de su trabajo o del servicio que realizan los empleados dentro de la empresa, aquí promueven desde sus habilidades interpersonales hasta sus competencias profesionales y que influyen directamente en los resultados de la empresa. Por lo tanto, el desempeño del trabajador es una herramienta fundamental para el desarrollo corporativo, ya que ayuda a desarrollar estrategias, afinar eficazmente a los colaboradores, es decir, beneficia a la organización, lo que le permitirá mejorar continuamente, así como ser más competitivo (Palma, 2009; Organ, Podsakoff y Mackenzie, 2006 y Chiavenato, 2009).

La actitud laboral es una forma de actuar naturalmente relacionada con lo que el trabajador observa frente a un componente efectivo dentro de la empresa, las cuales pueden afectar de forma positiva o negativa frente a sus tareas asignadas. Por otro lado, se dice que las actitudes son la exposición favorable o desfavorable de las personas, reflejan cómo se sienten los individuos frente a una determinada situación, por ejemplo, si me siento complacido con mi trabajo, me gusta lo que estoy haciendo, mi expresión de actitud hacia él será favorable y positiva. El comportamiento está relacionado con las conductas de los trabajadores en las empresas con respecto a las relaciones personales, grupales y la interrelación entre los trabajadores y la organización (Rubio, 2005 y Robbins y Judge, 2009).

La relación con la autoridad viene a ser la estimación valorativa que el jefe directo tiene con su colaborador respecto a las actividades encomendadas que se realizan dentro de la empresa, esta relación con los líderes se da bajo ciertos procedimientos y actividades sociales reglamentadas elaboradas por la organización. A su vez, estas relaciones con los jefes directos promueven la consistencia, la organización y contribución en las interrelaciones por medio de los colaboradores dentro de la empresa. Cabe señalar, que cuando los colaboradores de la “generación más joven” se sienten apoyados por su líder, su felicidad en el trabajo también aumenta, al igual que el éxito de la organización. La creación de una relación sana implica los esfuerzos de ambas partes, jefes y empleados, y

los resultados no solo mejoran el éxito del negocio, sino también la calidad de las políticas, la satisfacción y la cultura (Palma, 2009 y Johnson y Watson, 2015).

La flexibilidad laboral dentro una organización son las prestaciones que los directivos otorgan a sus empleados como por ejemplo el teletrabajo, el horario flexible o una semana laboral reducida. Las relaciones interpersonales es una interacción que hay entre dos o varias personas con respecto a emociones, beneficios, actividades laborales, etc. Como tales es muy importante que dentro de la empresa exista una buena relación interpersonal entre todos los colaboradores, no obstante, esta constituye un papel crítico en una empresa por lo tanto es necesario que se genere un vínculo cordial de interacción y comunicación entre todos los participantes (Bisquerra, 2003).

2.2.2 Estrategias de gestión

La teoría de los dos factores avalada por Herzberg, de acuerdo a sus investigaciones realizadas en empresas de EE.UU llegó a determinar dos factores que instruyen la conducta de los colaboradores en el trabajo, señala que el rendimiento de los individuos en el trabajo depende del grado de satisfacción o insatisfacción que estos experimenten dentro de su centro de labor, estos dos factores son: los factores higiénicos (extrínsecos) y los factores motivacionales (intrínsecos).

Los factores higiénicos abarcan condiciones de contexto externo que están fuera del control de los trabajadores y son administradas y decididas por las autoridades de la empresa debido a que son reglamentos internos, estos factores están relacionados con la política de la empresa, los sueldos, los beneficios sociales, la supervisión, las condiciones físicas de trabajo, la seguridad laboral, etc. Por lo tanto, si estos factores son ausentes o inadecuados generarán insatisfacción en los trabajadores, en otras palabras, si los factores higiénicos son excelentes únicamente evitarán la insatisfacción y si logran incrementar la satisfacción no se mantendrá por mucho tiempo, y para hacer que el personal trabajará más era necesario de brindarles premios e incentivos laborales, es decir, otorgarles alguna recompensa a cambio de su trabajo realizado (Herzberg citado en Chiavenato, 2007).

Por otro lado, los factores motivacionales ayudan a aumentar la satisfacción de los trabajadores y están directamente involucrados con las tareas que realizan cada

colaborador, estos factores están relacionados con los sentimientos de crecimiento personal, con los reconocimientos, la realización, la responsabilidad, el logro, la independencia laboral, etc. En efecto, estos factores motivacionales son más estables y causan motivación que dan el impulso necesario a los trabajadores para conducir y depositar sus esfuerzos en la organización con el propósito de alcanzar los resultados deseados. Para crear una motivación continua en los trabajadores Herzberg plantea el llamado “enriquecimiento de actividades” o “enriquecimiento de empleo” que consiste en reemplazar las actividades más simples y elementales del empleo por aquellas actividades más complejas que brinden desafíos de crecimiento personal y de satisfacción profesional en el empleo, por lo tanto, el enriquecimiento de actividades dependen únicamente del desarrollo de cada trabajador y se debe adaptar a sus características personales de cambio (Herzberg citado en Chiavenato, 2007).

En cuanto a la categoría solución, que se elaboró en la propuesta que abarcan la implementación de incentivos laborales económicos y no económicos, se ampara bajo esta teoría de los dos factores de Herzberg puesto que señala que la motivación es un factor que compromete e impulsa a los trabajadores a desempeñarse mejor en su centro de labor, considerando que, de acuerdo a los factores higiénicos todos los colaboradores de la empresa de transporte y carga en estudio esperan recibir sus salarios y beneficios justos y adecuados de acuerdo con las actividades que ellos vienen desarrollando dentro de la empresa, ya que si ofrecen una deficiente estructura salarial ocasionará que los trabajadores se sientan insatisfechos. Por otro lado, se debe tener en cuenta que las condiciones laborales en el ambiente de trabajo deben estar y mantenerse en buenas condiciones para que de esa manera los trabajadores eviten estar descontentos (Herzberg citado en Chiavenato, 2007).

A su vez, las políticas administrativas de la empresa en estudio deben incluir adecuadas reglas laborales y justas, así como también tener normas y procedimientos claramente establecidos, ya que si estas condiciones están ausentes generan frustración en los colaboradores al no encontrar seguridad en su centro de labor. Así mismo, es de gran importancia que las relaciones sociales se lleven de la mejor manera tanto entre compañeros de trabajo, así como también los jefes con sus trabajadores, estas interacciones

deben ser respetuosas y apropiadas porque de lo contrario provocarán conflicto o insatisfacción (Herzberg citado en Chiavenato, 2007).

De acuerdo con los factores motivacionales, los trabajadores de la empresa en estudio esperan ser reconocidos y que cada trabajo que ellos realizan debe ser importante, dado que los individuos logran la satisfacción cuando sienten y ven que su trabajo y esfuerzo es valorado e importante y todo esto generará un sentimiento de logro y crecimiento individual en los trabajadores, se debe dar reconocimientos por los logros obtenidos, esto hará que el personal sienta que a hecho un buen desempeño e importante, por lo que obtendrá la satisfacción y se sentirá motivado. A su vez, para lograr un mejor desempeño y aumentar la autoconfianza en los trabajadores, es necesario evitar el control excesivo en las actividades por parte de los superiores, dado que ellos como colaboradores son capaces de responsabilizarse de sus labores (Herzberg citado en Chiavenato, 2007).

La teoría de las relaciones humanas fue desarrollada por Elton Mayo, a consecuencia de sus conclusiones que obtuvo del experimento de Hawthorne, con esta teoría se buscaba dar una oposición a la teoría clásica de la administración, criticó el hecho de que en la administración clásica se trataba a las organizaciones como una máquina que solo buscaban hacer énfasis en la estructura y en las tareas y se estaba dejando de lado el recurso humano que es de gran importancia en las empresas, el pretendía crear una nueva filosofía empresarial poniendo en primer lugar a las personas que las tareas. Por otro lado, buscaba mejorar la productividad de los colaboradores haciendo uso de los elementos de la sociología y psicología y contrarrestando la deshumanización en donde los trabajadores tenían que someterse a métodos científicos rigurosos y debían de seguir forzosamente (Mayo citado en Chiavenato, 2007).

A través del experimento de Hawthorne Mayo concluyó que el grado de producción de los trabajadores no es exclusivamente o necesariamente por la capacidad fisiológica o física que tienen los trabajadores al momento de realizar las actividades haciéndolos en el menor tiempo posible o siendo más eficientes o óptimos si no que más bien se lograba una alta producción mediante una buena integración social y trabajando juntos como equipo. Por otro lado, indica que la actitud y comportamiento que tienen los colaboradores no se da exclusivamente por la parte instintiva de ellos, sí que más bien se rigen a principios,

normas y estándares que se hayan establecido en las empresas en que los trabajadores pertenecen, además, las relaciones humanas influyen directamente en el comportamiento de los individuos, es por ello que se debe tener una comunicación adecuada entre jefe y empleado (Mayo citado en Chiavenato, 2007).

Hecha esta salvedad, en la empresa privada en estudio de transporte y carga deben tener en cuenta que la parte más importante dentro de la organización es el recurso humano, por tal motivo es crucial contar con una buena relación social, fomentar el trabajo en equipo, realizar buenas prácticas que ayuden a mejor actitud y comportamiento de los trabajadores, asimismo se ha demostrado que la naturaleza y el contenido del trabajo tienen un efecto en la moral de los empleados, las tareas simples y repetitivas tienden a volverse monótonas y mortales, lo que afecta negativamente las actitudes de los trabajadores y reduce la eficiencia y la satisfacción.

La teoría de las necesidades de Maslow, estructuró su teoría en una pirámide, señaló que las personas tienen cinco niveles de satisfacer sus necesidades, como primer nivel están las necesidades básicas relacionada con la alimentación, el descanso, el cobijo, etc, seguidamente se encuentra las necesidades de seguridad, tras esto se encuentra las necesidades sociales relacionados con el afecto, la aceptación, la asociación, etc posteriormente las necesidades de autoestima relacionado con el autorreconocimiento finalmente está la necesidad de autorrealización relacionada con el desarrollo potencial. En esta teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow indica que, solo cuando se ha satisfecho un nivel inferior de necesidad, surge el siguiente nivel superior en el comportamiento humano, en otras palabras, cuando se satisface una necesidad, ya no es un motivador para el comportamiento, da la oportunidad de que se manifieste un nivel superior. No todo el mundo llega al superior de la pirámide de necesidades, algunos están preocupados por la necesidad de autorrealización; otros están estacionados en necesidad de estima; otros permanecen, en las necesidades sociales, mientras que muchos otros todavía están preocupados sólo con por las necesidades de seguridad y fisiológicas, sin poder satisfacerlas satisfactoriamente (Maslow citado en Chiavenato, 2007).

Cuando se satisfacen las necesidades más bajas, el nivel superior gobierna el comportamiento. Sin embargo, cuando la satisfacción de alguna necesidad de nivel inferior

se interrumpe, esa satisfacción prevalece sobre el comportamiento, mientras que crea estrés en el cuerpo, las necesidades más inmediatas acaparan al individuo y le hacen movilizar las distintas partes del organismo para cuidarlo. Las necesidades superiores actúan sobre las necesidades inferiores, siempre que estas sean satisfechas. Cada necesidad está ligada a un estado que satisface o no satisface otras necesidades, su influencia sobre el organismo es siempre global y nunca aislada, el comportamiento motivado actúa como un canal a través del cual se expresan o satisfacen las necesidades. Por otra parte, la empresa en estudio debe entender que sus colaboradores siempre buscan satisfacer sus necesidades en una dirección ascendente, por tanto se debe evaluar qué aspectos quiere que quede satisfecho y en qué escalón se encuentran sus trabajadores. Por tanto, debe cumplir con los requisitos fisiológicos básicos y las necesidades de seguridad antes de poder alcanzar el cuarto y último nivel de la autorrealización. Para ello se debe brindar un salario adecuado, ofrecerles beneficios sociales, brindándoles capacitaciones para su desarrollo personal y reconociendo sus logros y esfuerzos puestos en la organización (Maslow citado en Chiavenato, 2007).

Por otro lado, cuando un individuo quiere trabajar, estará muy interesado en recibir un salario. Pero no necesitará una sola fuente de ingresos de su centro de trabajo si no que más bien la empresa debe proporcionar las condiciones y lugares para poder realizar el trabajo, como oficinas, o instalaciones para la comer y / o descanso, cuando estas necesidades iniciales sean compensadas, los empleados podrán estabilizar sus vidas y contar con ciertos recursos fijos y un ambiente de trabajo seguro y estable (seguridad) con su profesión. Por un lado, los empleados querrán acercarse a una vida saludable; por ejemplo, existen determinadas garantías en materia de prevención de riesgos, además, buscará y continuará su trabajo en función de la estabilidad financiera de la organización. Una vez que se alcancen estas líneas de base, el trabajador querrá satisfacer sus necesidades de afiliación, las relaciones interpersonales en el centro de labor son esenciales y efectivas. Si la empresa fortalece la colaboración entre los trabajadores, aumentará la productividad y creará un buen ambiente de trabajo (Maslow citado en Chiavenato, 2007).

La comunicación en la gestión de los planes de la organización es importante; los trabajadores necesitan saber que son tomados en cuenta para crear un sentido de pertenencia. Posteriormente, el empleado desarrollará nuevas motivaciones y encontrará la

manera de triunfar en su trabajo, es decir, buscará ser reconocido en su trabajo. Si la organización y sus compañeros reconocen su mérito, los empleados tendrán más confianza. Tanto la imagen que tienen los demás como la que tiene de sí mismo será positiva y fortalecerá su personalidad y caminará hacia la única dirección posible del éxito. En el último escalón a alcanzar, que es la autoconciencia, el colaborador querrá desarrollarse a nivel personal, por lo que debe ser un experto en lo que hace. Es posible que necesite un trabajo duro o un ambiente menos supervisado para poder desarrollar su creatividad y capacidad de resolución de problemas (Maslow citado en Chiavenato, 2007).

La definición de estrategia comienza con una visión de cómo la organización quiere ser vista o, de hecho, cómo la organización quiere verse a sí misma. En otras palabras, la estrategia se relaciona con lo que la empresa pretende hacer y, quizás, lo que es más importante, con lo que no pretende hacer. La estrategia consiste en definir las metas y los objetivos a largo plazo del negocio, las acciones que se deben tomar y la asignación de los recursos necesarios para lograr esas metas. La estrategia es la fórmula para obtener éxito en el mundo de los negocios. Es el plan para conseguir los mejores resultados de los recursos, la selección del tipo de negocio en que comprometerse y el plan para conseguir una posición favorable en el campo empresarial. Es tomar medidas para hacer frente a un mundo externo siempre cambiante y comprender las características peculiares de una industria y el programa para hacerle frente (Contreras, 2013).

Una estrategia abarca a un conjunto de acciones y políticas establecidas por una organización con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos a largo plazo. También se le denomina competitiva, porque mantiene y genera una ventaja competitiva frente al mercado y a un conjunto de organizaciones que compiten entre ellas al momento de ofrecer servicios o productos equivalentes e iguales. Para la formulación de la estrategia es importante incluir a toda la organización, de modo que la información sea compartida entre todos y se pueda poner en práctica. Por otro lado, el éxito de una organización depende eficazmente de que su estrategia esté bien elaborada y sea adecuada tanto para los trabajadores como para su área administrativa. Para la selección y formulación de las estrategias es necesario tener en cuenta que las diversas alternativas estratégicas deben ser evaluadas en función de la adecuación a los objetivos de la organización, las prioridades

existentes, los recursos disponibles, el coste, el riesgo, y la dificultad de implementación (Pérez, 1997).

La estrategia nos sirve de orientación para actuar en el futuro en el rumbo empresarial, es el establecimiento de un determinado fin, en un tiempo estimado como aceptable. Desde otro punto de vista, la estrategia es entendida como un conjunto de programas generales de acción, que contienen los puntos claves y los compromisos de recursos para la implementación de la misma. Por otro lado, se menciona que la estrategia tiene el verdadero poder de dirigir a la organización para realizar diferentes elecciones (Carneiro, 2010; Koontz, 1998 y Getz, 2011).

La gestión estratégica es una sucesión que implica identificar y describir estrategias para que los altos directivos de la empresa puedan usarla como una ventaja competitiva frente al mercado y lograr mejorar el rendimiento de sus colaboradores. Se aplica tanto a las empresas pequeñas como a las grandes, si bien es cierto, incluso las empresas más pequeñas enfrentan competencias, por tanto, es necesario implementar y formular estrategias adecuadas para poder obtener una ventaja competitiva sostenible. La gestión estratégica proporciona una visión más amplia a los trabajadores de una empresa, esto les ayuda comprender mejor la realización de sus actividades y se vuelven más satisfechos, confiables y comprometidos con la organización (Neetwork, 2021).

Etapas de la gestión estratégica: en primer lugar, para implementar estrategias se debe realizar una evaluación inicial en dónde los altos directivos de la empresa deben identificar claramente la misión y visión de la empresa. En segundo lugar, se debe hacer un análisis de la situación actual que comprende identificar las oportunidades y amenazas que existen en el entorno y la formulación de la estratégica será para aprovechar las oportunidades y minimizar las amenazas. En tercer lugar, se deben formular las estrategias en donde se deben de elegir las actividades de acción adecuadas para alcanzar los objetivos y metas de la organización. En cuarto lugar, se debe implementar la gestión estratégica elaborada, pasando de la planificación a la acción y finalmente en quinto lugar se debe realizar un monitoreo de la gestión estratégica con la finalidad de conocer la eficiencia y eficacia que tienen las estrategias para lograr los objetivos deseados (Neetwork, 2021).

Los incentivos son estímulos que impulsan a una persona a obrar o hacer una determinada cosa, son los pagos relacionados con los salarios, los premios, los beneficios sociales, los reconocimientos, etc. que la organización debe otorgar a sus trabajadores con la finalidad de que se sientan más motivados al momento de realizar sus tareas dentro de la empresa en la que laboran. Por un lado, están los incentivos laborales económicos que son los pagos monetarios que la empresa da al trabajador, ya sea mediante bonos, entre otros. Mientras tanto, los incentivos no económicos es aquella recompensa no monetaria que recibe un colaborador, ya sea mediante reconocimientos, vacaciones, días libres, entre otros. Estos tipos de incentivos son muy importantes porque tienen como objetivo motivar a los empleados, mejorar su rendimiento y satisfacer sus necesidades (Bizneo, 2020).

Los programas de incentivos no deben limitarse al aspecto puramente económico de la relación laboral e ignorar a otros que también son potenciales motivadores para los trabajadores, especialmente en el contexto de tareas complejas, poco claras y desafiantes, nos referimos a los incentivos intrínsecos relacionados con el poder compartido o puestos dentro de la empresa, retroalimentación sobre el desempeño a través de revisiones de la empresa, promoción del empleo y la estabilidad laboral, sentimientos de logro, autoestima, estímulo a la participación y reconocimiento social. Todo lo anterior, al final, se puede traducir en un deseo de trabajar debido a la satisfacción inherente que genera su desempeño. Los programas de recompensas y reconocimiento pueden enviar un mensaje poderoso a los empleados sobre su importancia para la organización. Comprender los factores que impulsan la implementación exitosa de las estrategias de compensación puede ayudar a la organización a aprovechar al máximo las recompensas para lograr sus objetivos (Zapata y Hernández, 2010).

La motivación "es el estímulo emocional que nos impulsa a actuar". Esto puede derivar en una necesidad o urgencia de aparecer o activarse en cada persona, de igual manera, se puede deducir que la motivación laboral es una combinación de todos los factores del ambiente laboral que se originan de esfuerzos positivos o negativos, es decir, si los trabajadores saben qué los motiva, es más probable que logren sus objetivos personales y profesionales. Asimismo, si la organización sabe motivar a los empleados, se notará un aumento de la productividad (Charaja y Mamani, 2014).

La motivación tiene una fuerte correlación con la satisfacción laboral y la productividad, las empresas hoy en día generalmente están decididas a producir más frente a un mundo competitivo y globalizado, por ende, la gestión superior de las organizaciones debe utilizar todos los medios disponibles para lograr los objetivos deseados. Es por ello, que si se quiere analizar y mejorar la satisfacción laboral de sus colaboradores se tiene necesariamente que hablar y enfocarse en la motivación del individuo. Por otro lado, se tiene que tener en cuenta que los procesos empresariales que inciden en la satisfacción o insatisfacción laboral y en la productividad son las capacitaciones, las remuneraciones, la motivación, las condiciones de trabajo, el clima organizacional, las relaciones humanas, las recompensas, la política empresarial, la seguridad, el liderazgo, entre otros (Vallejo, 2010).

La capacitación y desarrollo abarca a un conjunto de procesos que deben ser enseñados a los colaboradores de menor rendimiento con la finalidad de conocer cómo deben llevar a cabo sus actividades. La capacitación es un proceso educativo estratégico organizado y aplicado sistemáticamente mediante el cual los empleados adquieren o desarrollan conocimientos y habilidades específicos relevantes para el trabajo y cambian sus actitudes hacia aspectos de la organización, el puesto o el entorno laboral, a su vez, están encaminadas a lograr la integración de los empleados en sus puestos y en la organización, incrementar y mantener su efectividad, así como su crecimiento personal y profesional dentro de la empresa, en otras palabras, es un conjunto de métodos, técnicas y recursos para planificar e implementar acciones específicas de una empresa para su pronto desarrollo (Bateman y Snell, 2009 y Chiavenato, 2009).

Los programas de capacitación consisten en un proceso sistemático y estructurado a corto plazo mediante el cual las personas adquieren conocimientos, habilidades y competencias sobre la base de los objetivos planteados. Asimismo, el autor afirma que su importancia radica en el logro de las metas organizacionales, brindando oportunidades para que los empleados de todos los niveles adquieran conocimientos, practiquen y actúen de acuerdo con los requerimientos de la empresa u organización. En este sentido, la formación no es un gasto, sino una inversión cuyo beneficio compensa plenamente a la organización. (Chiavenato, 2009).

La globalización, los cambios y los avances tecnológicos que se están produciendo en la actualidad requieren que los trabajadores en las organizaciones estén constantemente capacitados y actualizados para brindar su máximo potencial. Una plataforma virtual es un sistema que permite que diferentes aplicaciones se ejecuten en el mismo entorno, permitiendo a los usuarios acceder a través de Internet. Las plataformas digitales son espacios virtuales de aprendizaje que facilitan la experiencia formativa en las empresas. Estas plataformas permiten a los usuarios interactuar en cualquier momento, permiten el intercambio de información, acceso a foros de discusión, para contactos de chat, y más. Según un estudio realizado demostró que las capacitaciones virtuales son muy efectivas, en tal sentido que mejora el conocimiento y funciones de los trabajadores, es decir estas capacitaciones virtuales tienen un impacto positivo en el desempeño laboral de los colaboradores. Por ende, es recomendable realizar capacitaciones virtuales frecuentemente para fortalecer el desempeño de los trabajadores (Cabrera, 2015 y Torras, 2015).

La cultura organizacional abarca a un conjunto de ideas importantes que se comparten con todos los colaboradores dentro de la organización y dentro de ello están involucradas las metas, las prácticas, los valores y creencias que deben ser de conocimiento de cada uno de los trabajadores. La cultura define la identidad de una empresa y fomenta los sentimientos de pertenencia, aceptación y comprensión. La identidad se basa en los valores básicos, en la cosmovisión, en el espíritu, en la tendencia de desarrollo de la organización. Estos elementos definen los límites entre lo que se incluye dentro y fuera de la empresa y proporcionan identidades a los miembros, a su vez, involucra y apoya a un grupo de personas comprometidas a mostrar una conexión empática y emocional con su trabajo. También proporciona a los miembros un lenguaje y una mentalidad común, establece el marco subyacente y la visión del mundo del trabajo, define el contexto, el propósito y la lógica, y comunica sus valores a través de su lenguaje, ayuda a los miembros a entenderse entre sí rápidamente dentro del marco de la práctica común (Bateman y Snell, 2009 y Hernández y Moros, 2009).

Las relaciones sociales es el grado de placer con respecto a las interacciones entre los integrantes de la empresa en donde se realizan las actividades laborales diarias. Las relaciones sociales y la amistad vinculadas entre sí pueden ser beneficiosos para las organizaciones porque enriquece la vida de los colaboradores ya que se intercambia

información, empatía y alegría, estas a su vez, están involucradas a las normas, principios y técnicas que se utiliza dentro de la organización para comunicarnos con los demás de una manera positiva, en otras palabras son todas las actitudes que demostramos con los demás de manera armoniosa (Palma, 1999; Spence citado en Guibert, 2007 y Genao, Pérez, y Castro, 2014).

La insatisfacción laboral en los empleados ocurre a causas de un salario bajo, las malas relaciones con los jefes, con los compañeros de trabajo, por la ausencia o escasez de incentivos laborales, la inseguridad, por las malas condiciones laborales, entre otros. Por otro lado, contar con empleados insatisfechos trae muchas consecuencias como, por ejemplo: la desmotivación, la ansiedad, el estrés, la depresión, que afectan directamente a la productividad laboral, el rendimiento y la calidad. Consecuentemente, todo esto ocasionará a que el colaborador tenga más posibilidades de abandonar el trabajo. Para evitar todo lo mencionado anteriormente, es necesario que los altos directivos de la empresa brinden una estabilidad laboral, por medio de políticas salariales que brinden un trato justo y equitativo a todos sus colaboradores, así mismo, se debe proporcionar programas de reconocimiento, programas de capacitaciones permanentes, otorgar ascensos por mérito. Por otro lado, se debe conocer cada una de las necesidades de los colaboradores, con el objetivo de otorgar condiciones que permitan contar con trabajadores motivados y comprometidos. Es importante señalar que la satisfacción laboral no es algo que, una vez alcanzado, dure para siempre. La satisfacción se acumula día a día y debe ser monitoreada continuamente, evaluando las diferentes variables que la integran o determinan, para poder implementar las medidas de control correspondientes en el momento oportuno (Vallejo, 2010).

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

En el estudio se aplicó el método inductivo que se basa en utilizar el razonamiento para sacar conclusiones universales a partir de hechos concretos que se aceptan como válidos, en otras palabras, este método de investigación inductivo, parte de la observación de los hechos para que esta pueda conseguir una demostración del conjunto de conclusiones. Por todo esto, la importancia de este método, reside en el hecho de que se pasa de premisas específicas a conclusiones generales, en ese sentido trabaja haciendo generalizaciones amplias a partir de observaciones específicas (Bernal, 2010 y Behar, 2008).

De igual manera también se aplicó el método deductivo que se basa en obtener conclusiones generales de ámbito universal y validado para llegar a obtener explicaciones o soluciones específicas, en otras palabras, este método se caracteriza por obtener conclusiones particulares mediante una ley universal y que determinará los hechos más importantes del problema en estudio. En definitiva, el método deductivo ayudó a la investigación a deducir mediante los resultados generales válidos, para luego tomar conclusiones mediante el razonamiento lógico (Bernal, 2010 y Rodríguez, 2005).

A sí como también se aplicó el método analítico que consiste en aislar y distinguir los elementos de un fenómeno para poder revisarlos ordenadamente cada uno por separado, en otras palabras, este método de estudio en particular pertenece a las reflexiones y análisis que el investigador tendrá con respecto a su planteamiento de su investigación. Por lo tanto, con este método de estudio permitió en la investigación reflexionar y analizar sobre los elementos del fenómeno en estudio para posteriormente descomponerlos en distintas partes y describir sus características, sus efectos y sus causas (Bernal, 2010 y Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero y Casan, 2019).

3.2 Enfoque

La presente investigación se elaboró bajo un enfoque mixto que constituyen un grupo de métodos ordenados, concretos y críticos que permiten recolectar y analizar la totalidad de la evidencia tanto de los datos cuantitativos como cualitativos para que de

esa forma se logre un mayor entendimiento del problema en estudio en otras palabras, el enfoque mixto consiste en integrar el análisis cuantitativo y cualitativo en una sola investigación con el propósito de obtener conclusiones más completas del problema bajo estudio. Por otro lado, indican que éstos se pueden integrar de modo que los datos cuantitativos y cualitativos mantengan su estructura y procedimiento original. En efecto, con este enfoque mixto se pudo obtener una información más real y concisa con respecto al problema en estudio, mediante la obtención de los datos cuantitativos y cualitativos (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

El sintagma holístico busca estudiar un problema desde diferentes enfoques, permitiendo al investigador analizar, interpretar y comprender la información obtenida desde diferentes técnicas e instrumentos. Asimismo, mencionan que esta investigación termina con una propuesta basada en un estudio innovador llamándolo proyectiva. Por lo tanto, en la presente investigación, la visión holística fue de gran importancia, porque a través de la información obtenida tanto cuantitativa como cualitativa, permitió elaborar una propuesta para brindar solución a los problemas más críticos de la empresa de transporte y carga (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero y Casan, 2019).

3.3 Tipo y nivel de la investigación

La investigación fue proyectiva porque es aquella que propone crear soluciones a partir de un proceso de indagación e implica proponer alternativas de cambio a una situación determinada, en otras palabras, este tipo de investigación implica crear propuestas de solución mediante un estudio extenso de la realidad problemática. Por lo tanto, Con este tipo de investigación proyectiva, permitió en la investigación indagar, explorar, describir, explicar y proponer soluciones para el problema en estudio y permitió crear estrategias de gestión para dar solución al problema determinado (Hurtado, 2012 y Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero y Casan, 2019).

El nivel de investigación utilizado es comprensivo que se caracteriza por estudiar principalmente al fenómeno en su relación con otros fenómenos y se centran por lo general en las relaciones explicativas. En efecto, el nivel de investigación comprensivo, facilitó para que la investigación sea mucho más fácil de comprender y evaluar la problemática en estudio (Hurtado, 2010 y Vásquez y Arango, 2011).

3.4 Diseño de la investigación

El diseño de la presente investigación es explicativo secuencial que se basa principalmente en interpretar los datos cuantitativos y analizar los datos cualitativos obtenidos. Posteriormente se triangula estos datos obtenidos para que de esa forma se pueda obtener un diagnóstico más amplio del problema en estudio, en otras palabras, este diseño se desarrolla mediante dos etapas, primeramente, se obtienen y analizan los resultados cuantitativos, posteriormente se recaban y evalúan los resultados cualitativos, luego se integran ambas etapas para la interpretación y elaboración del problema en estudio. Por ende, Este diseño de investigación explicativo secuencial permitió en la investigación analizar y recabar información tanto de los elementos cuantitativos como de los elementos cualitativos para posteriormente triangular la información y llegar a un diagnóstico más amplio y preciso (Carhuacho, Nolzco, Sicheri, Guerrero y Casan, 2019 y Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

3.5 Población, muestra y unidades informantes

La población está elaborada por un conjunto total de personas, que poseen características en común, en otras palabras, la población es la totalidad de personas seleccionadas bajo el objeto de estudio. En la presente investigación la población está conformada por 70 trabajadores que laboran dentro de la empresa privada de transporte y carga ubicada en el Cercado de Lima (Hernández, Fernández y Baptista, 2014 y Del Cid, Méndez y Sandoval, 2011).

La muestra, forma parte de un subconjunto de la población, que ha sido seleccionada con el propósito de investigar ciertas características. Para el muestreo existen dos grandes grupos: el muestreo probabilístico y el no probabilístico, el investigador será quien decida según su criterio. En el presente estudio la muestra estuvo conformada por 50 trabajadores entre choferes y estibadores que laboran dentro de la empresa de transporte y carga; Con respecto al muestreo, se aplicó el muestreo por conveniencia (Hernández, Fernández y Baptista, 2014 y Del Cid, Méndez y Sandoval, 2011).

Las unidades informantes serán aquellas personas quienes nos brindan información en base de una categoría en estudio por medio de las entrevistas. En el presente estudio las unidades informantes están conformadas por: a) El administrador;

b) El jefe de almacén y c) El asistente contable de la empresa privada en estudio, todas estas personas brindaron información sobre la categoría de estudio satisfacción laboral, se seleccionó a los participantes porque son el encabezado de la organización encargados de dirigir las actividades a cada uno de sus colaboradores con el fin de cumplir los objetivos trazados dentro de la organización (Carhuacho, Nolzco, Sicheri, Guerrero y Casan, 2019).

3.6 Categorías y subcategorías

La satisfacción laboral es el nivel de complacencia que el trabajador obtiene por parte de su centro de labor, no obstante, Robbins y Judge mencionan que la satisfacción laboral es el sentimiento positivo que el trabajador tiene dentro de la empresa en el que se desempeña, por otro lado, Palma menciona que consiste en la actitud que tienen los trabajadores hacia su propio trabajo en el que laboran, en función a sus creencias y sentimientos de su experiencia laboral (Muchinsky citado en Vallejo, 2010; Robbins y Judge, 2009 y Palma, 2009).

Las condiciones físicas y materiales de trabajo representan la evaluación del puesto basada en factores existentes que posibilitan el desarrollo del desempeño laboral. Por otro lado, se menciona que las condiciones de trabajo representan un amplio abanico de situaciones relacionadas con la realización del trabajo, entre las que destacan la disponibilidad de recursos materiales, recursos técnicos, el horario regular del trabajador y las buenas condiciones físicas de trabajo como la iluminación, ventilación y espacio (Palma, 2009 y Chiavenato, 2007).

Los beneficios laborales, así como también los beneficios remunerativos, es la disposición que tienen los gerentes con respecto a las recompensas o motivaciones económicas hacia sus empleados por realizar las tareas asignadas. Se trata de gratificaciones y beneficios que el empleador de la organización debe proporcionar como complemento al salario del empleado (Palma, 2009 y Chiavenato, 2000).

Las políticas administrativas son los lineamientos previamente establecidos dentro de las organizaciones para adaptar el empleo y las relaciones directamente asociadas con el trabajador. Hacen referencia que dentro de la organización los líderes deben hacer uso de su poder y recursos para crear acciones que involucren a las

personas y equipos para que de esa manera se logre obtener los resultados requeridos (Palma, 2009 y Hellriegel y Slocum, 2009).

Las relaciones sociales es el grado de placer con respecto a las interacciones entre los integrantes de la empresa en donde se realizan las actividades laborales diarias. Las relaciones sociales y la amistad vinculadas entre sí pueden ser beneficiosos para las organizaciones porque enriquece la vida de los colaboradores ya que se intercambia información, empatía y alegría, estas a su vez, están involucradas a las normas, principios y técnicas que se utiliza dentro de la organización para comunicarnos con los demás de una manera positiva (Palma, 2009 y Spence citado en Guibert, 2007).

El desarrollo personal es la capacidad de desarrollar habilidades significativas que mejoren nuestro potencial facilitando la autorrealización como trabajador, involucra a un estado superior hacia otra persona y que se diferencia, por otro lado, el desarrollo personal está relacionado directamente con la motivación, las actitudes y las cualidades personales relacionadas en el contexto laboral (Palma, 2009 y Velázquez, 2018).

El desempeño de tareas se asocia en gran medida con las tareas cotidianas que el trabajador realiza dentro de la organización en la que labora, es el logro de las tareas y responsabilidades de un trabajo mediante los conocimientos, destrezas y habilidades que el trabajador posee dentro de la organización. De ahí que, el desempeño de tareas se ve reflejado en el comportamiento del colaborador que busca el logro de las metas fijadas dentro de la empresa en la que labora (Palma, 2009; Organ, Podsakoff, & Mackenzie, 2006 y Chiavenato, 2009).

La relación con la autoridad viene a ser la estimación valorativa que el jefe directo tiene con su colaborador respecto a las actividades encomendadas que se realizan dentro de la empresa, esta relación con los líderes se da bajo ciertos procedimientos y actividades sociales reglamentadas elaboradas por la organización. A su vez, estas relaciones con los jefes directos promueven la consistencia, la organización y contribución en las interrelaciones por medio de los colaboradores dentro de la empresa. (Palma, 2009 y Johnson y Watson, 2015).

La gestión estratégica es una sucesión que implica identificar y describir estrategias para que los altos directivos de la empresa puedan usarla como una ventaja competitiva frente al mercado y lograr mejorar el rendimiento de sus colaboradores. Se aplica tanto a las empresas pequeñas como a las grandes, si bien es cierto, incluso las empresas más pequeñas enfrentan competencias, por tanto, es necesario implementar y formular estrategias adecuadas para poder tener una ventaja competitiva sostenible frente al mercado (Neetwork, 2021).

Los incentivos laborales económicos son los pagos monetarios que la empresa da al trabajador, ya sea mediante bonos, entre otros. Mientras tanto, los incentivos no económicos es aquella recompensa no monetaria que recibe un colaborador, ya sea mediante reconocimientos, vacaciones, días libres, entre otros. Estos tipos de incentivos son muy importantes porque tienen como objetivo motivar a los empleados, mejorar su rendimiento y satisfacer sus necesidades. En tal sentido, la motivación "es el estímulo emocional que nos impulsa a actuar". Esto puede derivar en una necesidad o urgencia de aparecer o activarse en cada persona, de igual manera, se puede deducir que la motivación laboral es una combinación de todos los factores del ambiente laboral que se originan de esfuerzos positivos o negativos, es decir, si los trabajadores saben qué los motiva, es más probable que logren sus objetivos personales y profesionales (Bizneo, 2020 y Charaja y Mamani, 2014).

La capacitación es un proceso educativo estratégico organizado y aplicado sistemáticamente mediante el cual los empleados adquieren o desarrollan conocimientos y habilidades específicos relevantes para el trabajo y cambian sus actitudes hacia aspectos de la organización, a su vez, están encaminadas a lograr la integración de los empleados en sus puestos y en la organización, incrementar y mantener su efectividad, así como su crecimiento personal y profesional (Bateman y Snell, 2009 y Chiavenato, 2009).

La cultura define la identidad de una empresa y fomenta los sentimientos de pertenencia, aceptación y comprensión, además, se basa en los valores básicos, en la cosmovisión, en el espíritu, en la tendencia de desarrollo de la organización, a su vez, involucra y apoya a un grupo de personas comprometidas a mostrar una conexión empática y emocional con su trabajo (Bateman y Snell, 2009 y Hernández y Moros, 2009).

Tabla 1.*Matriz de categorización de la categoría problema*

Categoría	Sub categoría	Indicador
Satisfacción Laboral	Condiciones físicas y/o materiales	Ambiente físico Recursos materiales
	Beneficios laborales y/o remunerativos	Remuneración Incentivo
	Políticas administrativas	Jornada de trabajo Horario flexible
	Relaciones sociales	Clima organizacional Cultura organizacional
	Desarrollo personal	Capacitación y desarrollo Ascenso
	Desempeño de tareas	Actitud Comportamiento
	Relación con la autoridad	Flexibilidad Relaciones interpersonales
	E1. Funciones E2. Satisfacción	

Tabla 2.*Matriz de categorización de la categoría solución*

Categoría	Alternativas de solución	KPI	Entregable
Estrategias de gestión para mejorar la satisfacción laboral.	1. Elaborar un programa de incentivos laborales económicos y no económicos.	$I.econ = \frac{\text{Incent.económico}}{N.^{\circ} \text{ de trabajadores}} \times 100$ $I.no econ = \frac{\text{Incent.no económico}}{N.^{\circ} \text{ de trabajadores}} \times 100$	Programa de incentivos económicos y no económicos
	2. Proponer la utilización de la plataforma virtual Virbela para realizar las capacitaciones.	$CAP = \frac{N.^{\circ} \text{ de trabajadores capacitados}}{N.^{\circ} \text{ total de trabajadores}} \times 100$	Programa de capacitación y desarrollo personal mediante el uso de la plataforma virtual Virbela
	3. Diseñar un programa de estrategias para fortalecer la cultura organizacional.	$\text{Alineación de la organización} = \frac{N.^{\circ} \text{ de trabajadores que reconocen la C.O}}{N.^{\circ} \text{ total de trabajadores}} \times 100$ $D.M = \frac{\text{Trabajo en equipo}}{N.^{\circ} \text{ total de trabajadores}} \times 100$	Programa de estrategias para fortalecer la cultura organizacional

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnicas

En la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta, que sirve para recopilar información acerca del problema en estudio, esta técnica es de gran ayuda para el investigador ya que permite estudiar cualquier situación en particular. En la presente investigación esta técnica fue de gran importancia ya que permitió recolectar y obtener información real y viable acerca del problema en estudio por medio de la aplicación de un cuestionario con elaboración de interrogantes hacia las cincuenta personas de la muestra (Del Cid, 2001; Méndez y Sandoval, 2011 y Carlos, 2011).

Por otro lado, también se aplicó la técnica de la entrevista, que sirve para recolectar información mediante una comunicación presencial entre el entrevistado y el entrevistador quien responde a preguntas definidas según los aspectos que el entrevistador desea, en otras palabras, se entiende que es una integración de personas en donde un individuo solicita información a otro individuo con la finalidad de obtener datos sobre el problema planteado en particular. Esta técnica de la entrevista permitió en la investigación recoger y obtener información muy valiosa y detallada sobre el problema en estudio por parte de los entrevistados (Buendía, Colás y Hernández citados en Hurtado 2010 y Rodríguez, Gil y García, 1996).

3.7.2 Instrumento

Para la recopilación de datos se aplicó el cuestionario, que corresponde a una agrupación de premisas de una o más variables que van a ser medibles por el investigador, en otras palabras, el cuestionario consta de preguntas preestablecidas que siempre se plantean en orden y se formulan de acuerdo con la misma terminología. Por lo tanto, el cuestionario permitió en la investigación diseñar un conjunto de preguntas acerca del problema en estudio, con la finalidad de obtener información para posteriormente analizarla (Bernal, 2010 y Rodríguez, Gil y García, 1996).

Por otra parte, también se aplicó la guía de entrevista que sirve de soporte para tener en cuenta que se tiene que hacer ciertas interrogantes respecto a diversos temas, en otras palabras, la guía de entrevista proporciona los temas y subtemas que se deben de cubrir de acuerdo a los objetivos, contiene los temas con los puntos a tratar. Por consiguiente, este instrumento fue de gran importancia porque permitió recolectar los diferentes puntos de vista que brindaron las unidades informantes respecto al tema en estudio (Taylor y Bogdan, 2009 y valles, 1999).

3.7.3 Descripción

Ficha técnica de la encuesta:

Nombre: Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana.

Año: 2009

Autora: Sonia Palma Carrillo

Objetivo del instrumento: Elaborar una escala de satisfacción laboral para empleados dependientes en entidades de Lima Metropolitana.

Sub categorías: Condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad.

Escala: Total acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, total desacuerdo.

Niveles: Alta, satisfacción parcial, regular, insatisfacción parcial, baja.

La ficha técnica de la encuesta de Sonia Palma Carrillo, se aplicó en la presente investigación con la finalidad de recolectar y obtener información viable de los datos cuantitativos. Esta ficha técnica fue revisada y evaluada por 3 expertos en investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener.

Ficha técnica de la entrevista:

Nombre: Guía de entrevista para las unidades informantes; administrador, jefe de almacén y el asistente contable de la empresa de transporte y carga.

Año: 2021

Autora: Hernández Correa, Esther Nadia

Objetivo del instrumento: Medir la satisfacción laboral del personal de una empresa de transporte y carga.

Sub categorías: Condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad.

La ficha técnica de la entrevista se utilizó para poder obtener información de los datos cualitativos, la cual estuvo compuesta por una serie de 8 preguntas que se les hizo a los entrevistados. Esta ficha técnica fue revisada y evaluada por 3 expertos en investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener.

3.7.4 Validación

El proceso de validación fue a través de los expertos que en su definición hace referencia en que el instrumento utilizado mida realmente el grado con exactitud lo que el investigador pretende medir en su investigación. La efectividad de la herramienta incluye como medir lo que se está midiendo; los pasos utilizados consisten en hacer preguntas a grupos conocidos, probar el comportamiento y recopilar datos iniciales. Con la validez del instrumento, se logró obtener una mejor aproximación posible a la verdad (Corral, 2009 y Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Tabla 3.

Expertos que validaron el instrumento

Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
1 Nolzco Labajos, Fernando Alexis.	Metodólogo	El instrumento es aplicable
2 Dondero Cassano, Pietro Pablo	Metodólogo	El instrumento es aplicable
3 Sánchez Roque, Leoncio Robinson	Temático	El instrumento es aplicable

Tabla 4.

Expertos que validaron la propuesta

Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
1. Sánchez Roque, Leoncio Robinson	Docente temático	La propuesta es consistente, se constituye en un aporte en la resolución de la problemática identificada.
2. Martínez Quintanilla, Roy Fernando	Docente temático	La propuesta es consistente y aporta a la solución del problema.

7.3.5 Confiabilidad

La confiabilidad del cuestionario se realizó con la prueba de Alfa de Cronbach, se refiere a la precisión con la que un grupo de resultados de evaluación midan lo que se está midiendo, además se debe tener en cuenta que un instrumento de medición independientemente de sus objetivos siempre tiene que medir lo mismo bajo la misma naturaleza, por lo cual, esto facilitó que por medio de expertos se dé con la comprobación y verificación de la fiabilidad del instrumento mediante el alfa de Cronbach (Corral, 2009 y Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Tabla 5.

Confiabilidad del cuestionario

Prueba de confiabilidad	Resultado	N.º elementos
Alfa de Cronbach	0.857	28

N=15

Se realizó la confiabilidad bajo la prueba del Alfa de Cronbach, con una prueba piloto de 15 personas y como resultado se obtuvo 0.857, terminándose como una fuerte confiabilidad.

3.8 Procesamiento y análisis de datos

En primer lugar, se hizo el recojo de la información, seguidamente se realizó la búsqueda de los instrumentos o la elaboración de los instrumentos, en tercer lugar, se realizó la validez y la confiabilidad de los instrumentos, en cuarto lugar, se procedió a la aplicación de los instrumentos con su respectivo permiso, como quinto y último paso se recogió la información y el procesamiento de datos.

Para analizar los datos cuantitativos se empleó las herramientas del excel y el spss, en el cual el excel es una herramienta que proporciona pasos y pantallas para resaltar características y herramientas directamente relacionadas con el análisis cuantitativo. El spss es una herramienta estadística que permite ingresar y analizar datos, puede realizar una variedad de operaciones de diseño, cálculo y gráficos en el menor tiempo posible. En tal sentido, estas herramientas permitieron llevar a cabo los cálculos estadísticos para poder obtener una interpretación más amplia de los datos cuantitativos (Barry, Ralph, y Hanna, 2006 y Barry, Ralph, y Hanna, 2006).

Para el enfoque cualitativo se utilizó el Atlas. Ti, programa que consiste en dividir datos en unidades significativas, codificar datos en ambos planos, crear teorías y asociar conceptos con categorías y temas. Pertenece a la serie de programas de investigación cualitativa o análisis de datos cualitativos, en otras palabras, es un conjunto de herramientas para construir relaciones entre los más diversos elementos de datos, explicando claramente y recordando todos los elementos en solo momento que puede apoyar esto o su discusión o conclusión. En efecto, con el uso del Atlas. Ti, se pudo interpretar y analizar los datos cualitativos, mediante la agrupación de la información obtenida por medio de las entrevistas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014 y Monje, 2011).

La triangulación de datos, es el uso de distintas fuentes y métodos de recopilación de información, en otras palabras, con la triangulación de datos los investigadores pueden hacer uso de forma eficiente los mismos métodos para obtener una máxima ventaja teórica. En efecto, con la triangulación de los datos mixtos se puede hacer un análisis específico por medio de los datos obtenidos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014 y Arias, 2000).

3.9 Aspectos éticos

Con respecto a los aspectos éticos, se hizo el uso de las normas APA para salvaguardar la pertinencia original de los autores, citándolos correctamente y respetando las fuentes bibliográficas en donde se encuentran referenciados. La muestra ha sido considerada por conveniencia y se ha tenido la autorización de cada persona para que puedan contestar las integrantes que se elaboraron en el cuestionario. Con respecto a las unidades informantes no se colocaron los nombres de los participantes, para salvaguardar los datos e identidad de cada persona. Con respecto a la data no ha sido manipulada ni ha sido tergiversada, sino que los datos obtenidos se han considerado tal cual.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Descripción de resultados cuantitativos

4.1.1 Niveles de la sub categoría condiciones físicas y/o materiales

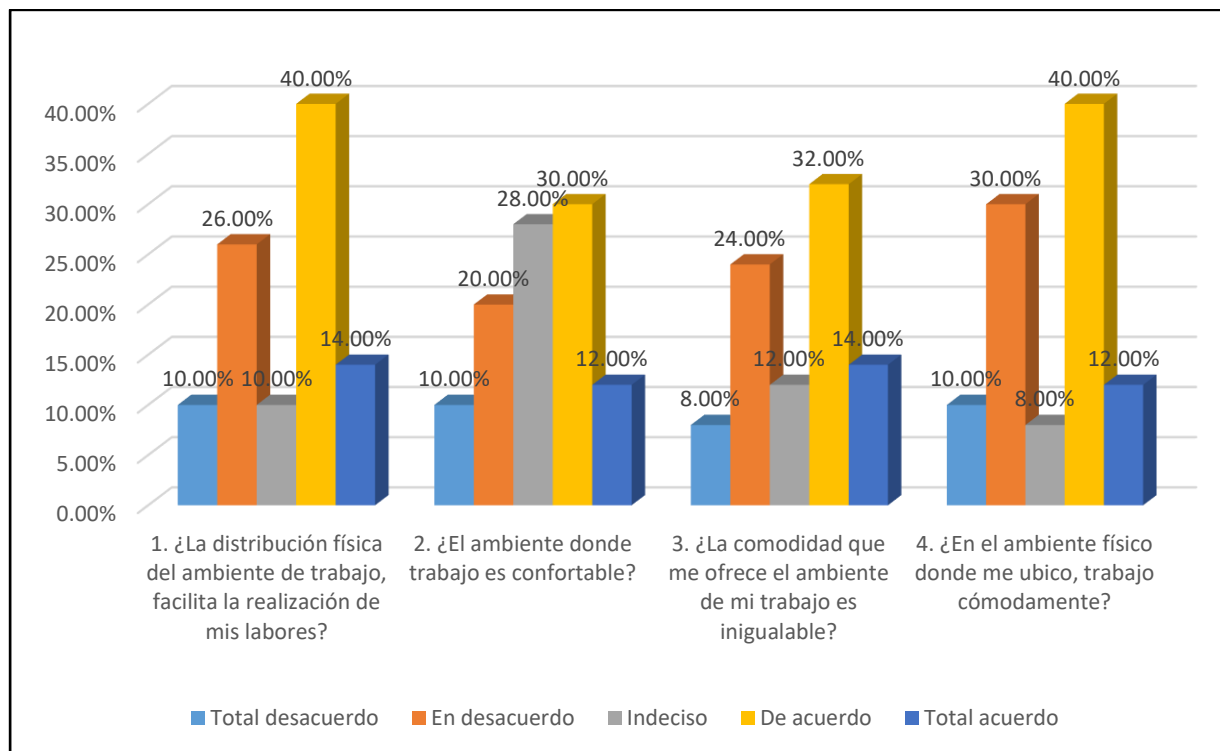
Tabla 6.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría condiciones físicas y/o materiales

Ítems	Total desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Total acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores?	5	10,00%	13	26,00%	5	10,00%	20	40,00%	7	14,00%
2. ¿El ambiente donde trabajo es confortable?	5	10,00%	10	20,00%	14	28,00%	15	30,00%	6	12,00%
3. ¿La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable?	4	8,00%	12	24,00%	6	12,00%	16	32,00%	7	14,00%
4. ¿En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente?	5	10,00%	15	30,00%	4	8,00%	20	40,00%	6	12,00%

Figura 1.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría condiciones físicas y/o materiales



De acuerdo a los resultados obtenidos del total de los 50 trabajadores encuestados en la tabla 6 y figura 1, con respecto a la pregunta N.º 1 se observa que el 40.00% manifiestan que la distribución física de su ambiente de trabajo les facilita la realización de sus labores, es decir cuentan con un ambiente amplio para que puedan desempeñar sus funciones, otro porcentaje del 40.00% que corresponde a las pregunta N.º 4 indican que en el ambiente físico dónde desempeñan sus labores trabajan cómodamente, por otro lado, el 32.00% de los colaboradores que corresponde a la pregunta N.º 3 mencionan que la comodidad que les ofrece su ambiente de trabajo es inigualable, que se puede deducir que se sienten a gusto y conformes dentro de su centro de labor y el 30.00% que corresponde a la pregunta N.º 2 infieren que en el ambiente dónde trabajan es confortable, referenciando a que éste está en óptimas condiciones para la realización de sus labores.

4.1.2 Niveles de la sub categoría beneficios laborales y/o remunerativos

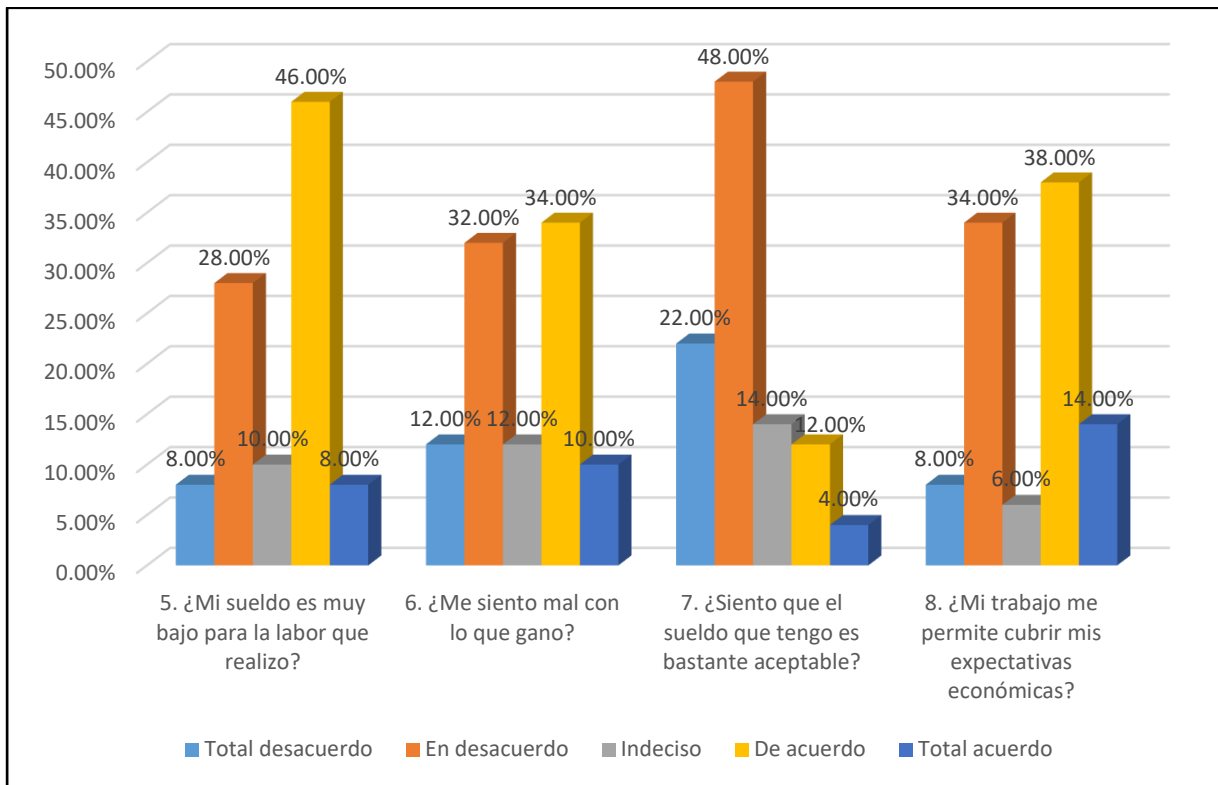
Tabla 7.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría beneficios laborales y/o remunerativos

Ítems	Total desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Total acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
5. ¿Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizó?	4	8,00%	14	28,00%	5	10,00%	23	46,00%	4	8,00%
6. ¿Me siento mal con lo que gano?	6	12,00%	16	32,00%	6	12,00%	17	34,00%	5	10,00%
7. ¿Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable?	11	22,00%	24	48,00%	7	14,00%	6	12,00%	2	4,00%
8. ¿Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas?	4	8,00%	17	34,00%	3	6,00%	19	38,00%	7	14,00%

Figura 2.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría beneficios laborales y/o remunerativos



En virtud de los resultados en la tabla 7 y figura 2, se evidencia que el 48.00% de los encuestados que corresponde a la pregunta N.º 7 mencionan que el sueldo que perciben no es aceptable, infiriendo a que no se sienten conformes, adicionalmente, el 46.00% que corresponde a la pregunta N.º 5 indican que su sueldo es muy bajo para la labor que ellos realizan dentro de la empresa, su sueldo no es acorde a las actividades que ellos realizan, bajo esta misma perspectiva, el 38.00% que corresponde a la pregunta N.º 8 infieren que el sueldo que ganan en su trabajo les permite cubrir sus expectativas económicas infiriendo que se sienten conformes con ello y el 34.00% que corresponde a la pregunta N.º 6 mencionan que se sienten mal con lo que ganan dentro de su centro de labor en donde desarrollan sus actividades diarias, es decir, la empresa no brinda incentivos, ni otorga bonos adicionales a su sueldo percibido.

4.1.3 Niveles de la sub categoría políticas administrativas

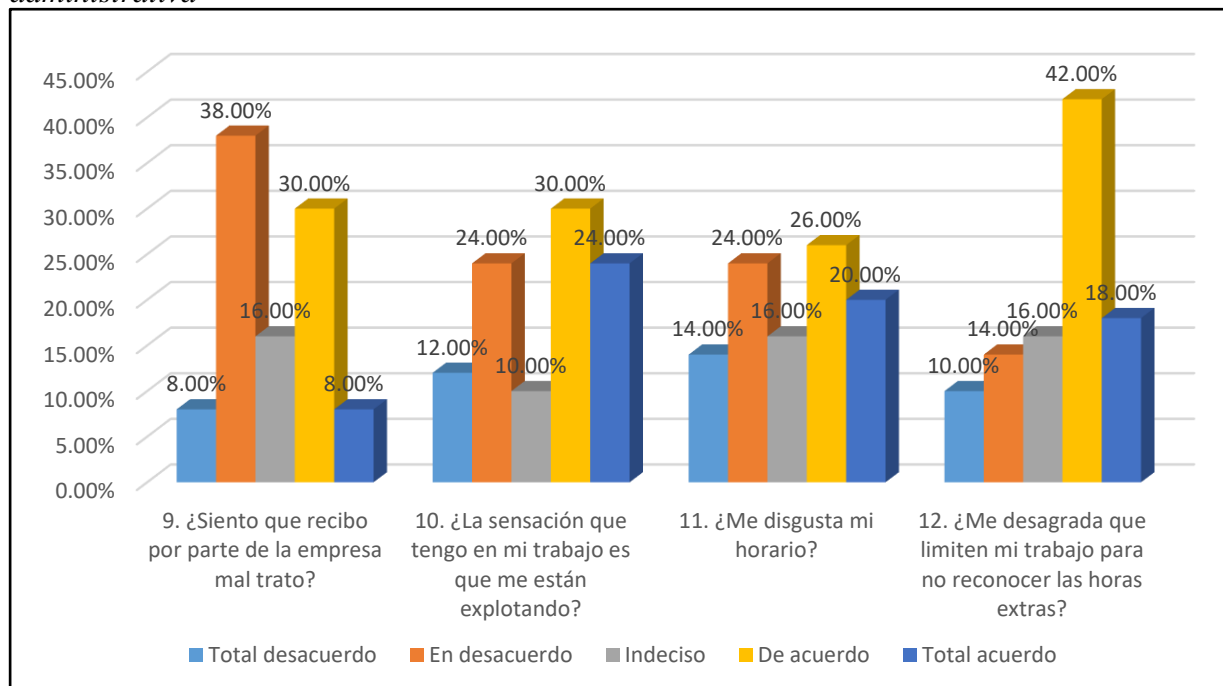
Tabla 8.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría políticas administrativas

Ítems	Total desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Total acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
9. ¿Siento que recibo por parte de la empresa mal trato?	4	8,00%	19	38,00%	8	16,00%	15	30,00%	4	8,00%
10. ¿La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando?	6	12,00%	12	24,00%	5	10,00%	15	30,00%	12	24,00%
11. ¿Me disgusta mi horario?	7	14,00%	12	24,00%	8	16,00%	13	26,00%	10	20,00%
12. ¿Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras?	5	10,00%	7	14,00%	8	16,00%	21	42,00%	9	18,00%

Figura 3.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría política administrativa



De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 8 y figura 3, se visualiza con una mayor proporción que el 42.00% de los encuestados que corresponde a la pregunta N.º 12 indican que en su centro de labor no les reconocen sus horas extras y con un porcentaje mínimo del 10.00% infieren en que sí se les reconoce las horas extras, por otro lado, el 38.00 % que corresponde a la pregunta N.º 9 indican que en su centro de labor reciben un buen trato por parte de la empresa, el 30.00% que corresponde a la pregunta N.º 10 mencionan sentirse explotados por parte de su centro de labor, infiriendo que su trabajo es muy pesado y muchas veces trabajan horas extras y que no les son reconocidas, por otro lado el 26.00% que corresponde a la pregunta N.º 11 infieren que no se sienten conforme con su horario y este les disgusta.

4.1.4 Niveles de la sub categoría relaciones sociales

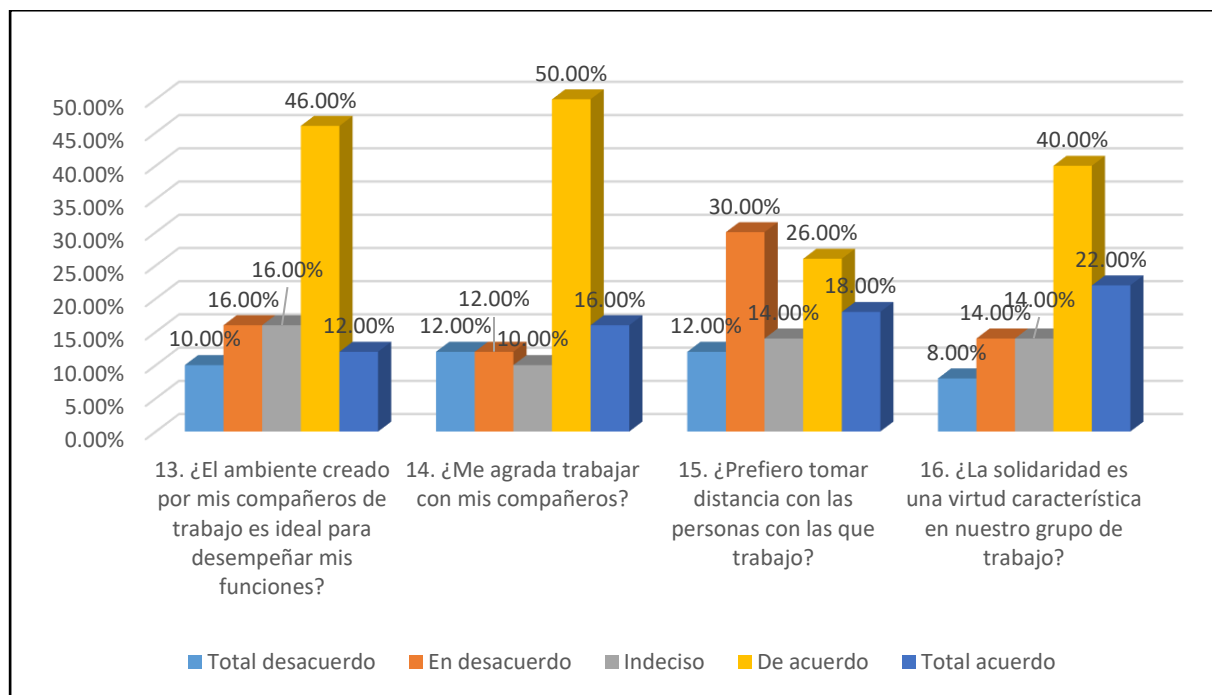
Tabla 9.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría relaciones sociales

Ítems	Total desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Total acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
13. ¿El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es ideal para desempeñar mis funciones?	5	10,00%	8	16,00%	8	16,00%	23	46,00%	6	12,00%
14. ¿Me agrada trabajar con mis compañeros?	6	12,00%	6	12,00%	5	10,00%	25	50,00%	8	16,00%
15. ¿Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo?	6	12,00%	15	30,00%	7	14,00%	13	26,00%	9	18,00%
16. ¿La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo?	4	8,00%	7	14,00%	7	14,00%	20	40,00%	11	22,00%

Figura 4.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría relaciones sociales



En la tabla 9 y figura 4 se observa que el 50.00% del total de los encuestados que corresponde a la pregunta N.º 14 se sienten a gusto y les agrada trabajar con sus compañeros de trabajo, el 46.00% que corresponde a la pregunta N.º 13 indican que tienen un buen ambiente de compañerismo siendo este ideal para desempeñar sus funciones, el 40.00% que corresponde a la pregunta N.º 16 mencionan que la solidaridad es una virtud característica dentro su grupo de trabajo, deduciendo que todos los colaboradores que conforman la empresa son solidarios con sus compañeros de trabajo y 30.00% de los encuestados que corresponde a la pregunta N.º 15 mencionan que les gusta trabajar en equipo, prefieren estar en compañerismo entre todos los trabajadores para de esa manera trabajar juntos para lograr los objetivos trazados por la empresa.

4.1.5 Niveles de la sub categoría desarrollo personal

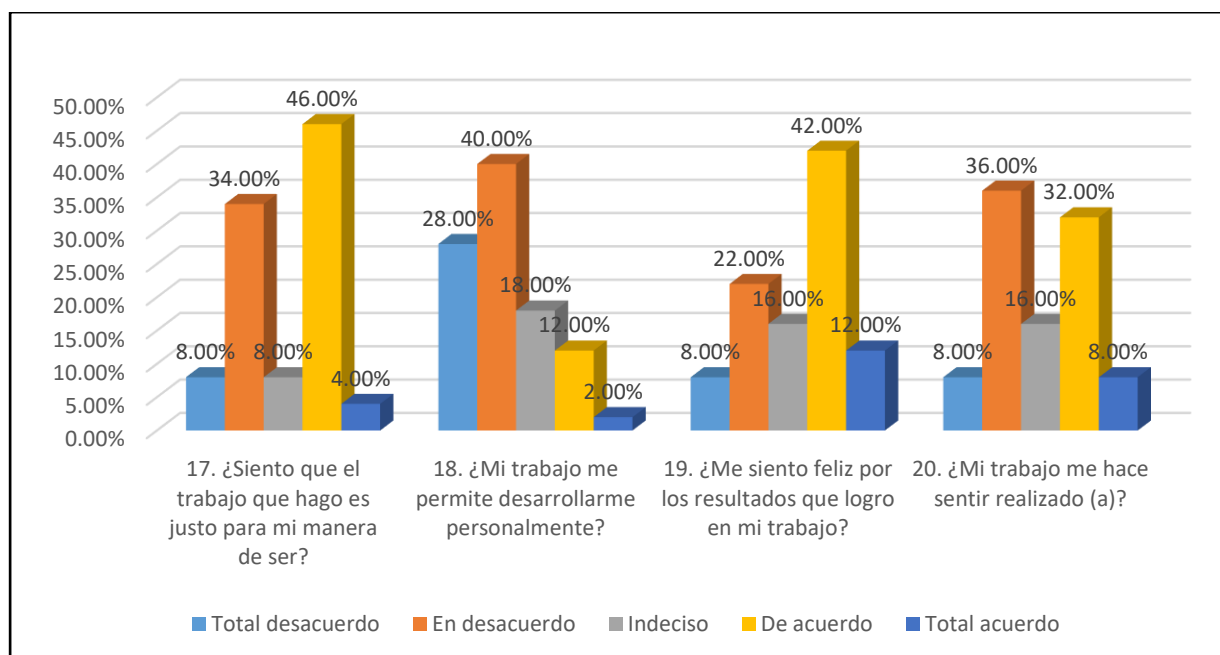
Tabla 10.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría desarrollo personal

Ítems	Total desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Total acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	17. ¿Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser?	4	8,00%	17	34,00%	4	8,00%	23	46,00%	2
18. ¿Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente?	14	28,00%	20	40,00%	9	18,00%	6	12,00%	1	2,00%
19. ¿Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo?	4	8,00%	11	22,00%	8	16,00%	21	42,00%	6	12,00%
20. ¿Mi trabajo me hace sentir realizado (a)?	4	8,00%	18	36,00%	8	16,00%	16	32,00%	4	8,00%

Figura 5,

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría desarrollo personal



En la tabla 10 y figura 5 se observa que el 46.00% de los trabajadores que corresponde a la pregunta N.º 17 indican que su trabajo que realizan dentro de su centro de labores es justo para su manera de ser, es decir se sienten conformes, el 42.00% que corresponde a la pregunta N.º 19 infieren que se sienten feliz cuando logran los resultados establecidos por la empresa, mientras que el 40.00% que corresponde a la pregunta N.º 18 mencionan que su trabajo que realizan no les permite desarrollarse personalmente, es decir la empresa no les brinda

capacitaciones que aporte nuevos conocimientos y mejoren su productividad y el 36.00% que corresponde a la pregunta N.º 20 indican que no se sienten realizados en el trabajo que vienen desempeñando actualmente.

4.1.6 Niveles de la sub categoría desempeño de tareas

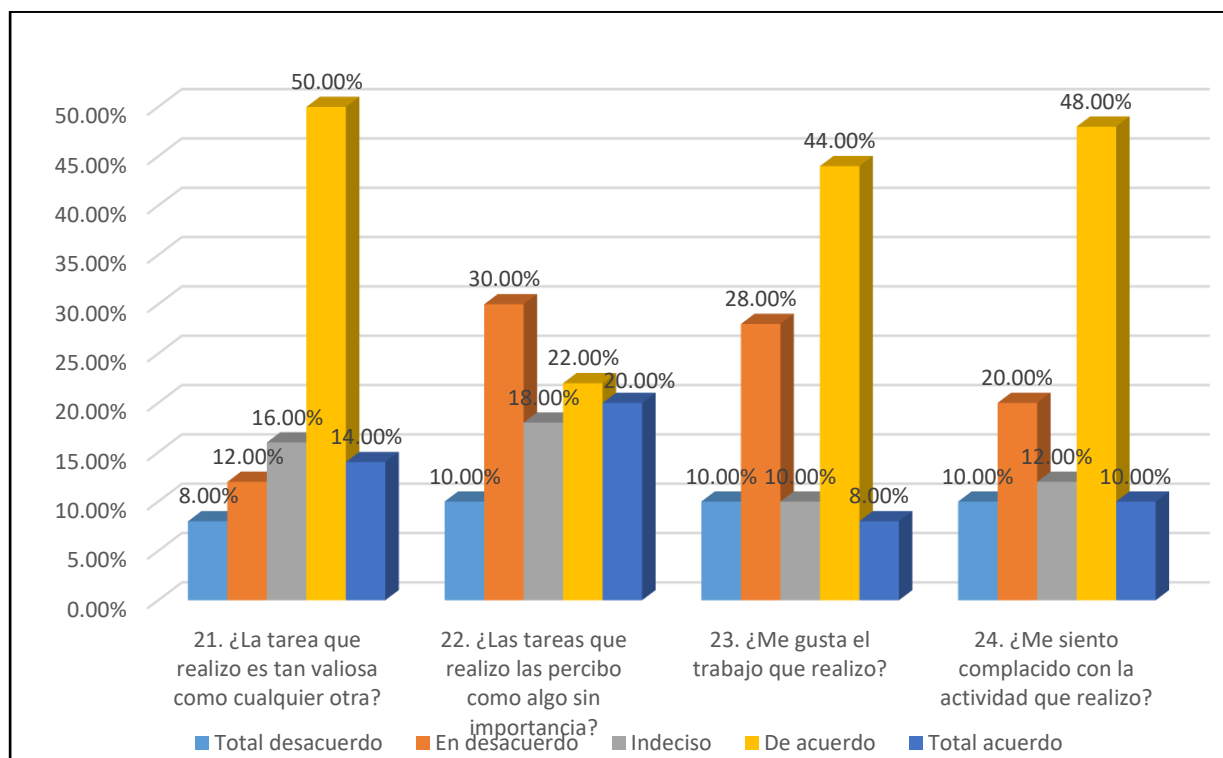
Tabla 11.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría desempeño de tareas

Ítems	Total desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Total acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
21. ¿La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra?	4	8,00%	6	12,00%	8	16,00%	25	50,00%	7	14,00%
22. ¿Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia?	5	10,00%	15	30,00%	9	18,00%	11	22,00%	10	20,00%
23. ¿Me gusta el trabajo que realizo?	5	10,00%	14	28,00%	5	10,00%	22	44,00%	4	8,00%
24. ¿Me siento complacido con la actividad que realizo?	5	10,00%	10	20,00%	6	12,00%	24	48,00%	5	10,00%

Figura 6.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría desempeño de tareas



En la tabla 11 y figura 6 se visualiza con una mayor proporción que el 50.00% de los trabajadores encuestados que corresponde a la pregunta N.º 21 mencionan que las tareas que realizan son muy valiosas como cualquier otra actividad que realicen, el 48.00% que corresponde a la pregunta N.º 24 infieren que se sienten complacidos con las actividades que realizan dentro de su centro de labor, es decir que se sienten conformes con las actividades que vienen desarrollando actualmente, el 44.00% que corresponde a la pregunta N.º 23 indican que les gusta el trabajo que realizan día a día dentro de su centro de labor, por otro lado, el 30.00% de los encuestados que corresponde a la pregunta N.º 22 mencionan que las tareas que vienen desarrollando son muy importantes, es decir se sienten comprometidos con la empresa.

4.1.7 Niveles de la sub categoría relación con la autoridad

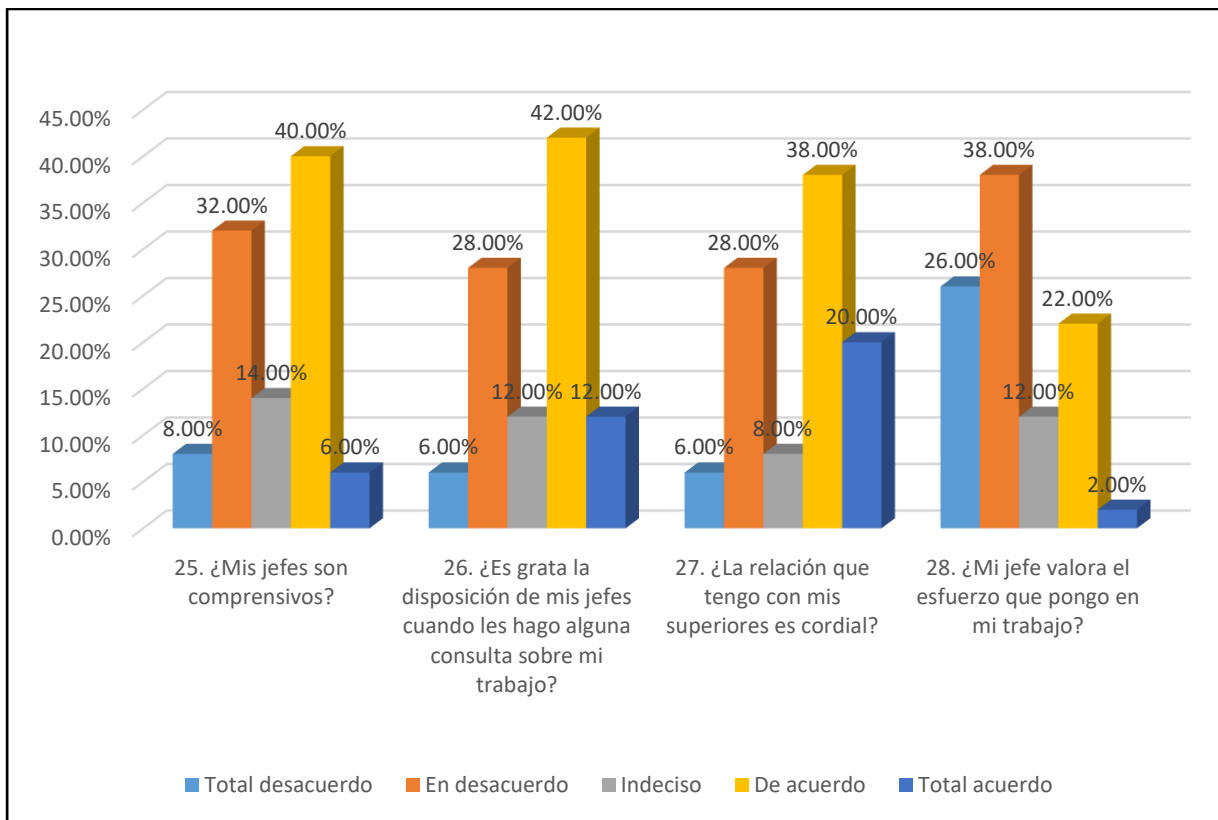
Tabla 12.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría relación con la autoridad

Ítems	Total desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Total acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	25. ¿Mis jefes son comprensivos?	4	8,00%	16	32,00%	7	14,00%	20	40,00%	3
26. ¿Es grata la disposición de mis jefes cuando les hago alguna consulta sobre mi trabajo?	3	6,00%	14	28,00%	6	12,00%	21	42,00%	6	12,00%
27. ¿La relación que tengo con mis superiores es cordial?	3	6,00%	14	28,00%	4	8,00%	19	38,00%	10	20,00%
28. ¿Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo?	13	26,00%	19	38,00%	6	12,00%	11	22,00%	1	2,00%

Figura 7.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría relación con la autoridad



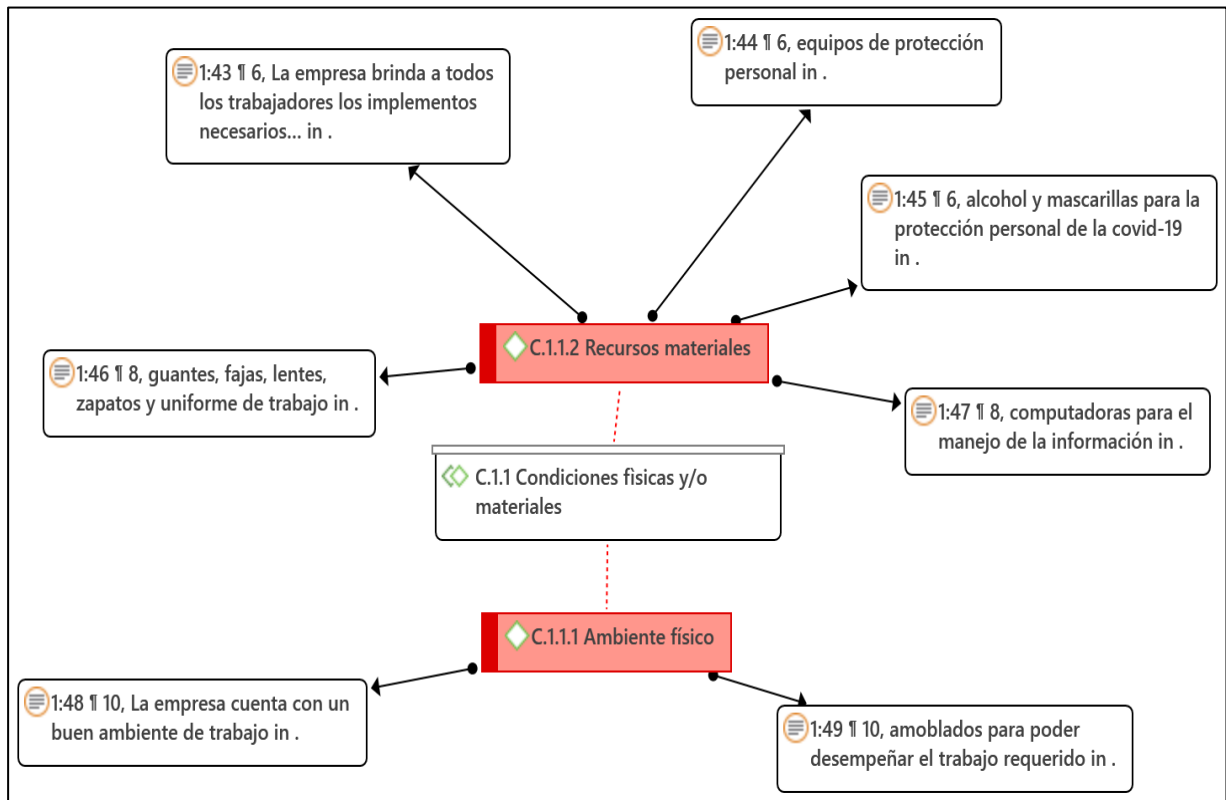
Del total de los 50 encuestados en la tabla 12 y figura 7 se evidencia con un mayor porcentaje que el 42.00% de los trabajadores que corresponde a la pregunta N.º 26 mencionan que su jefe de trabajo está dispuesto a escuchar cualquier consulta o inquietud que estos tengan dentro de su centro de labor, por otro lado, el 40.00% que corresponde a la pregunta N.º 25 mencionan que sus jefes son comprensivos ante cualquier circunstancia que se les pueda presentar, mientras que el 38.00% que corresponde a la pregunta N.º 27 indican que su relación que tienen con sus superiores se lleva de manera cordial lo cual es bueno para cumplir los objetivos trazados, no obstante, otro porcentaje del 38.00% que corresponde a la pregunta N.º 28 indican que su jefe no valora el esfuerzo que estos realizan en su centro de labor, es decir, no les dan algún incentivo y ni valorados cuando sus trabajadores se esfuerzan por llegar a cumplir las metas trazadas.

4.2 Descripción de resultados cualitativos

4.2.1 Niveles de la sub categoría condiciones físicas y/o materiales

Figura 8.

Análisis cualitativo de la sub categoría condiciones físicas y/o materiales

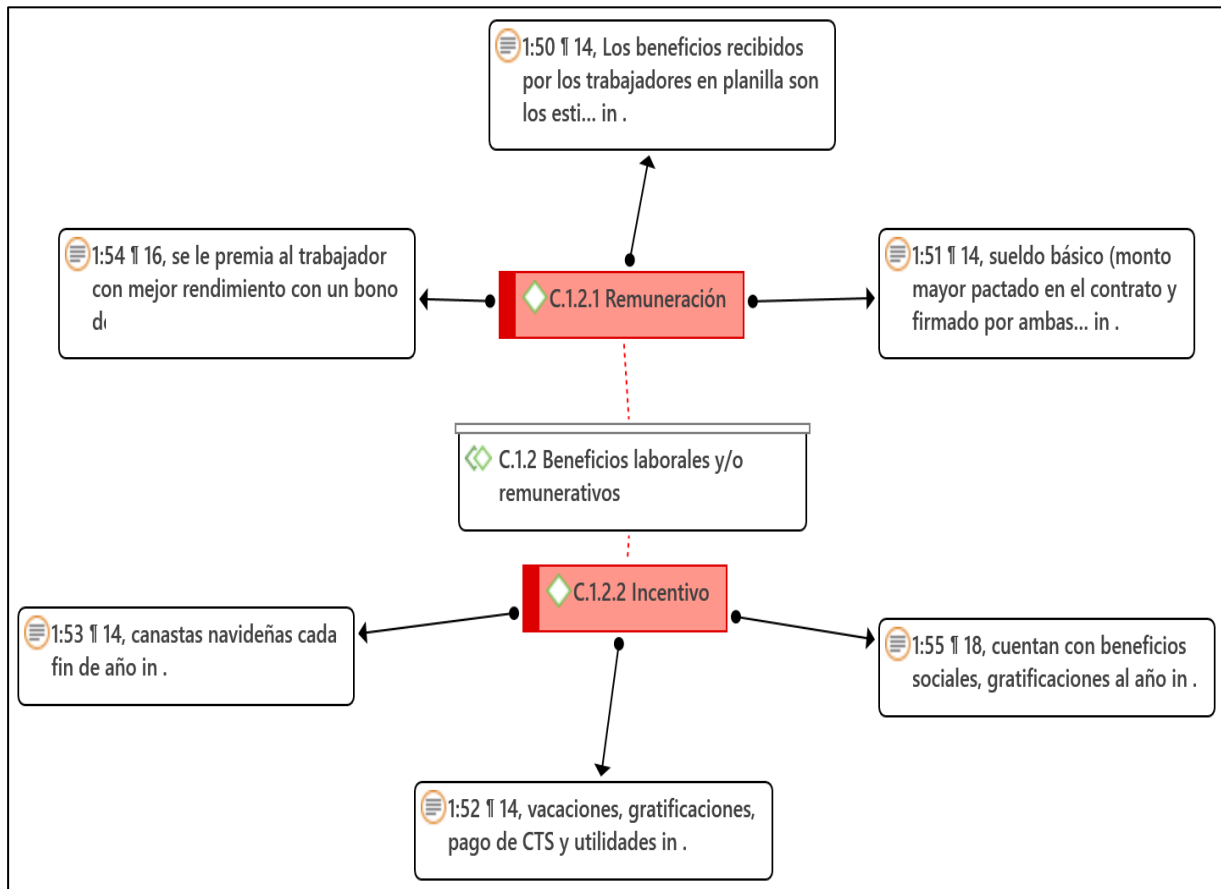


El análisis precedente en la figura número 8, en función a lo planteado en la sub categoría condiciones físicas y/o materiales, respecto al indicador recursos materiales, los entrevistados infieren que la empresa brinda a todos sus trabajadores los implementos necesarios como los EPP (guantes, fajas, lentes, zapatos y uniforme de trabajo) y computadoras para realizar sus labores, a sí mismo se les otorga guantes y mascarillas para la protección de la Covid-19 tanto fuera y dentro de la empresa. Con respecto al indicador ambiente físico manifestaron que la empresa cuenta con un buen ambiente de trabajo amoblada para que sus trabajadores puedan realizar sus labores de la mejor manera y se logre con los objetivos trazados.

4.2.2 Niveles de la sub categoría beneficios laborales y/o remunerativos

Figura 9.

Análisis cualitativo de la sub categoría beneficios laborales y/o remunerativos

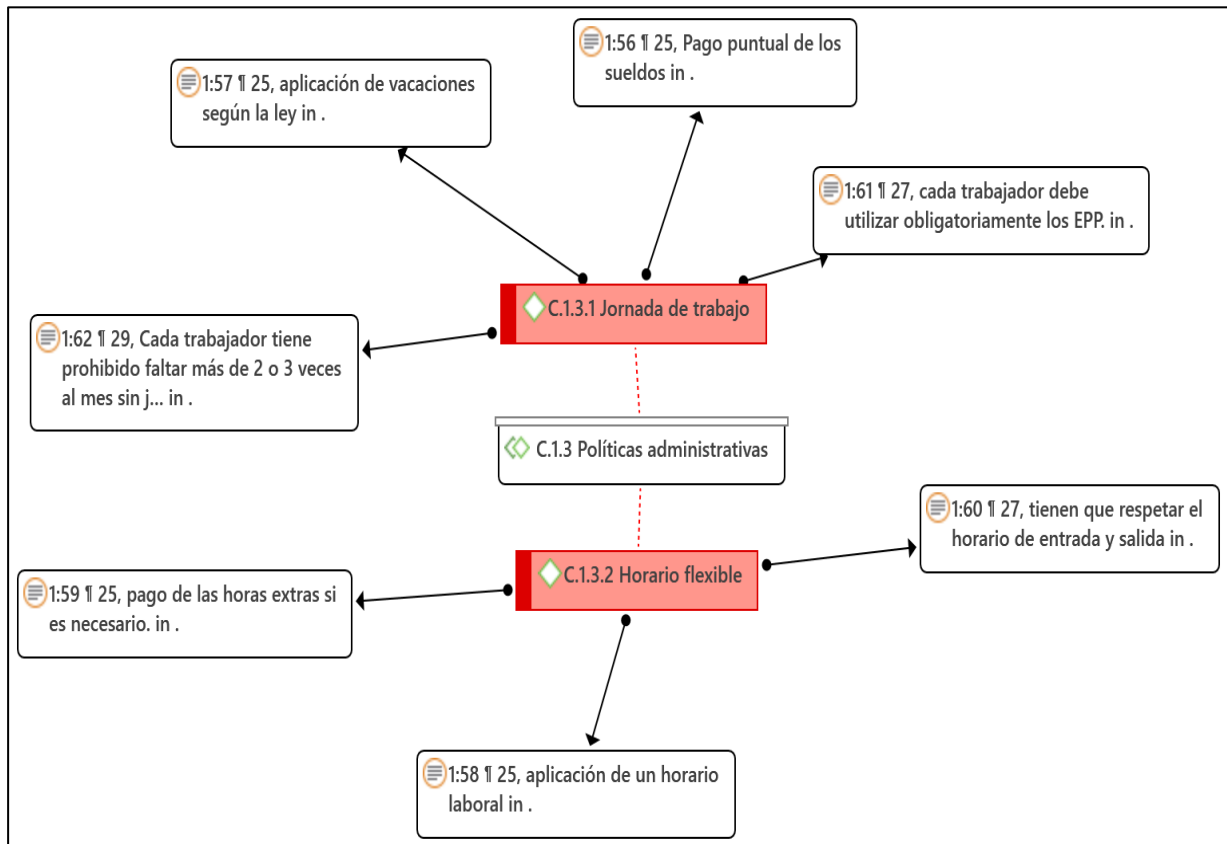


El análisis precedente en la figura número 9, con respecto a la sub categoría beneficios laborales y/o remunerativos en relación con el indicador incentivo, los entrevistados mencionaron que los trabajadores cuentan con beneficios sociales, gratificaciones al año, cuentan con sus vacaciones anuales, adicionalmente se les hace entregas de canastas navideñas cada fin de año. Con respecto al indicar remuneración, mencionaron que los beneficios recibidos por los trabajadores en planilla son los estipulados por ley, sueldo básico (monto mayor pactado en el contrato y firmado por ambas partes).

4.2.3 Niveles de la sub categoría políticas administrativas

Figura 10.

Análisis cualitativo de la sub categoría políticas administrativas

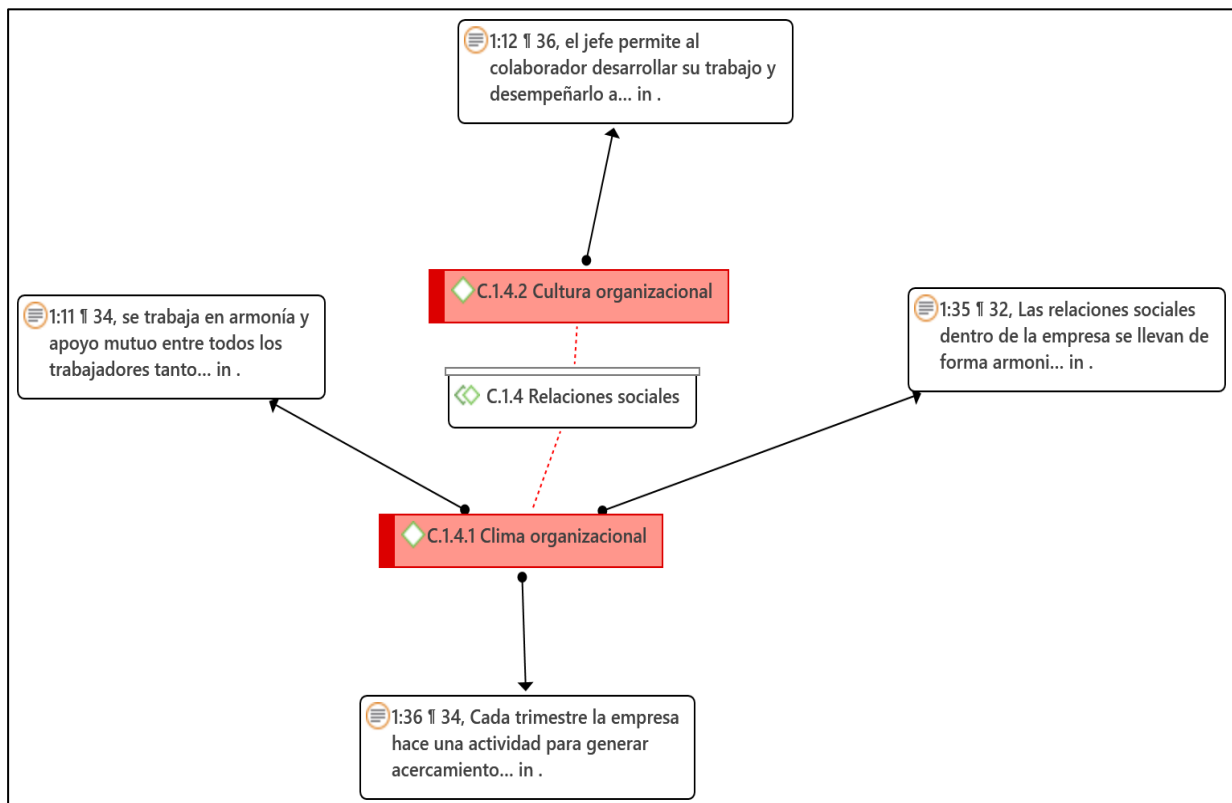


El análisis precedente en la figura número 10, con respecto a la sub categoría políticas administrativas referente al indicador jornada de trabajo, indican que cada trabajador tiene prohibido faltar más de 2 o 3 veces al mes sin justificación alguna porque inmediatamente serán separados de la organización, a sí mismo en el área operativa todos los trabajadores están obligados a utilizar los EPP al momento de realizar sus labores, respetar los horarios de entrada y salida, pago puntual de los sueldos, aplicación de vacaciones según la ley. Con respecto al indicador horario flexible, indicaron que se pagan las horas extras si es necesario y tienen estipulado un horario laboral.

4.2.4 Niveles de la sub categoría relaciones sociales

Figura 11.

Análisis cualitativo de la sub categoría relaciones sociales

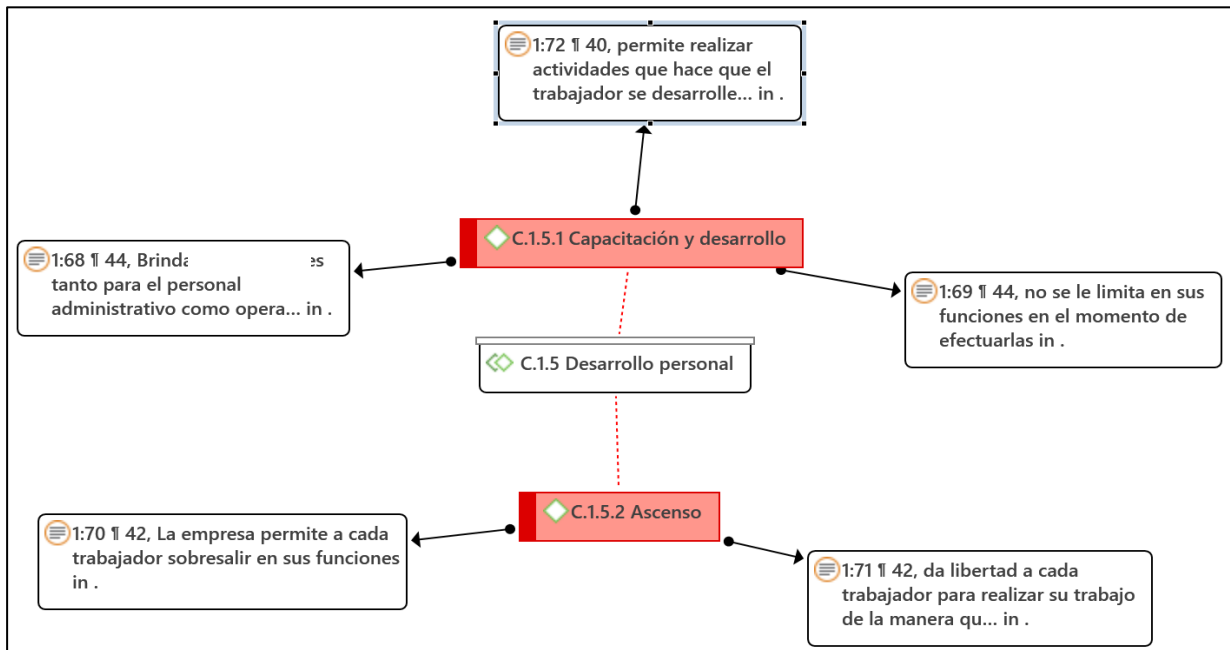


El análisis precedente en la figura número 11, en cuanto a la subcategoría relaciones sociales y el indicador clima organizacional, los entrevistados mencionan las relaciones sociales dentro de la empresa se llevan de forma armoniosa lo cual hace que el trabajador se identifique con la empresa y siempre trabajan de la mejor manera para el bien de la organización, se trabaja en armonía y apoyo mutuo entre todos los trabajadores tanto como la parte administrativa, choferes y estibadores, pero sin embargo infieren que en muchas ocasiones siempre ha existido discrepancias entre todos los trabajadores y la parte administrativa. En relación con el indicador cultura organizacional, el jefe permite al colaborador desarrollar su trabajo y desempeñarlo a su manera, pero llegando al resultado requerido.

4.2.5 Niveles de la sub categoría desarrollo personal

Figura 12.

Análisis cualitativo de la sub categoría desarrollo personal

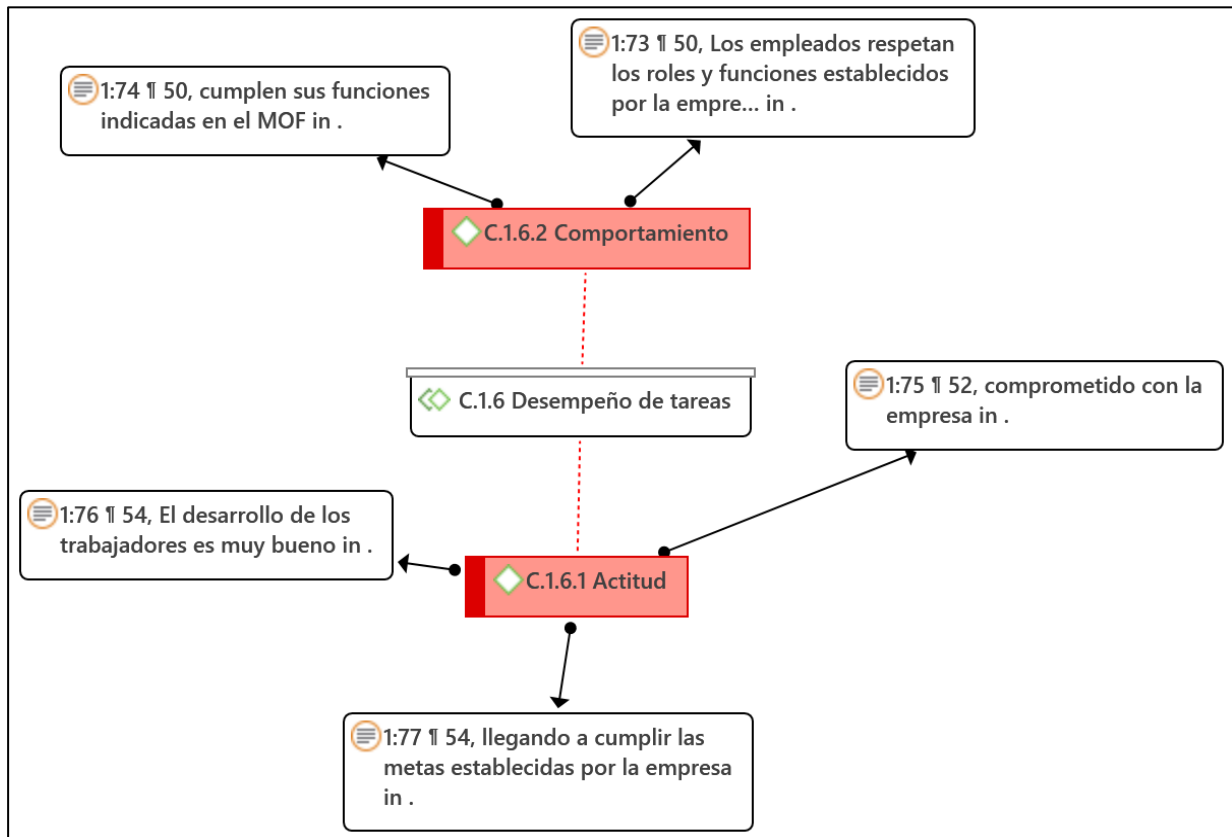


El análisis precedente en la figura número 12, en cuanto a la sub categoría desarrollo personal entorno al indicador capacitación y desarrollo, los entrevistados mencionaron que anteriormente la empresa brindaba capacitaciones tanto para el personal administrativo como operativo, pero desde que inició la pandemia de la Covid-19 esto ya no se viene realizando por temor al contagio al juntar a todos sus colaboradores, por otra parte, permiten realizar actividades que hace que el trabajador se desarrolle en todos los aspectos y ver el flujo completo desde el inicio a fin de las actividades, no se le limita en sus funciones en el momento de efectuarlas. Con respecto al indicador ascenso, la empresa permite a cada trabajador sobresalir en sus funciones, da libertad a cada trabajador para realizar su trabajo de la manera que se sienta más cómodo.

4.2.6 Niveles de la sub categoría desempeño de tareas

Figura 13.

Análisis cualitativo de la sub categoría desempeño de tareas

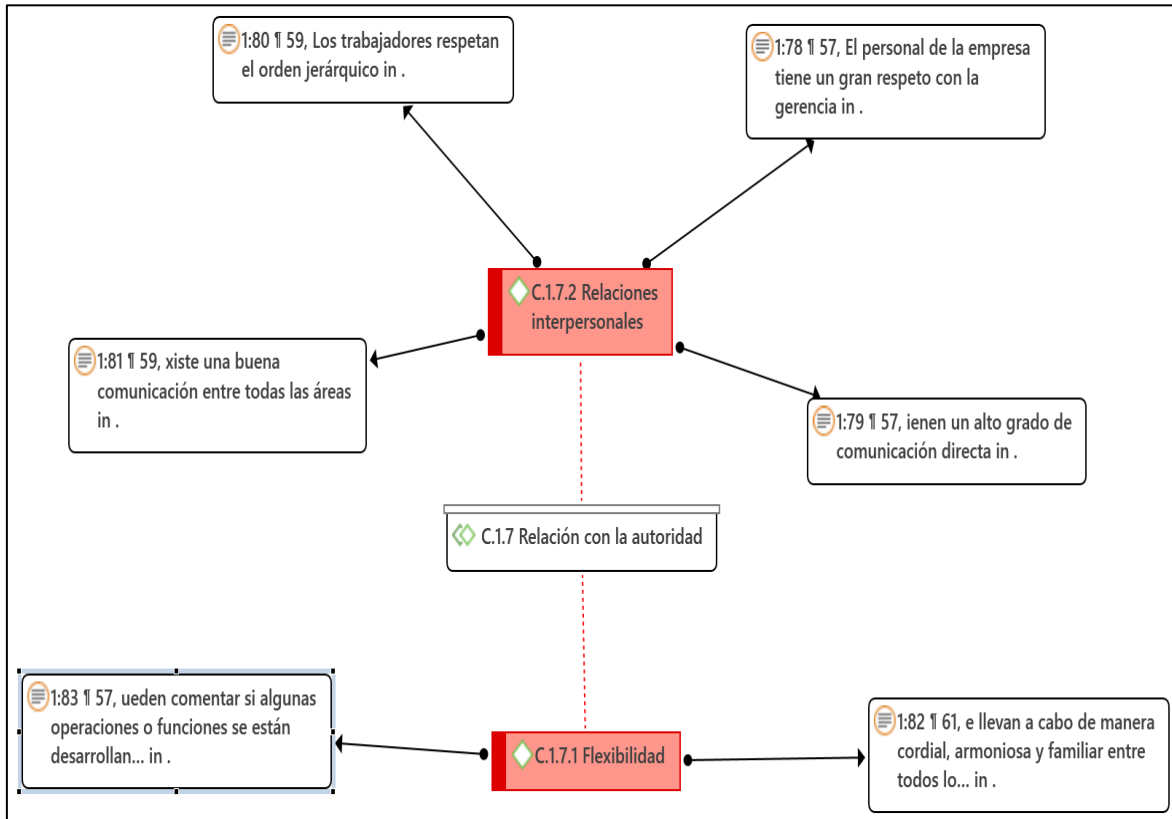


El análisis precedente en la figura número 13, en cuanto a la sub categoría desempeño de tareas y su indicador comportamiento, los entrevistados infieren que los empleados respetan los roles y funciones establecidos por la empresa, cumplen sus funciones indicadas en el MOF así mismo cumplen con sus funciones asignadas. Con respecto al indicador actitud, el desarrollo de los trabajadores es muy bueno, llegando a cumplir las metas establecidas por la empresa, están comprometidos con la empresa. Es decir, los colaboradores tienen una buena actitud y comportamiento dentro de la organización, lo cual es bueno para desempeñar sus funciones.

4.2.7 Niveles de la sub categoría relación con la autoridad

Figura 14.

Análisis cualitativo de la sub categoría relación con la autoridad



El análisis precedente en la figura número 14, los resultados expuestos en la categoría relación con la autoridad y su indicador relación interpersonal, los entrevistados manifestaron que el personal de la empresa tiene un gran respeto con la gerencia, tienen un alto grado de comunicación directa, los trabajadores respetan el orden jerárquico, existe una buena comunicación entre todas las áreas que conforman la empresa. En relación con el indicador flexibilidad, mencionaron que la empresa permite a sus los trabajadores a realizar actividades que conciernen a su vida personal, pueden comentar si algunas operaciones o funciones se están desarrollando de manera correcta o incorrecta.

El análisis precedente de la figura número 15, se visualiza que la categoría satisfacción laboral se respalda bajo las 7 sub categorías; 1) condiciones físicas y/o materiales, 2) beneficios laborales y/o remunerativos, 3) políticas administrativas, 4) relaciones sociales, 5) desarrollo personal, 6) desempeño de tareas y 7) relación con la autoridad. Con respecto a la primera sub categoría, los entrevistados infieren que la empresa brinda a todos sus trabajadores los implementos necesarios como los EPP y cuenta con un buen ambiente de trabajo amoblada para que sus trabajadores puedan realizar sus labores. En base a la segunda sub categoría, mencionaron que los trabajadores cuentan con beneficios sociales, gratificaciones al año, cuentan con sus vacaciones anuales, adicionalmente se les hace entregas de canastas navideñas cada fin de año. En cuanto a la tercera sub categoría, indican que cada trabajador tiene prohibido faltar más de 2 o 3 veces al mes sin justificación alguna porque inmediatamente serán separados de la organización, a sí mismo en el área operativa todos los trabajadores están obligados a utilizar los EPP al momento de realizar sus labores y tienen estipulado un horario laboral.

En relación con la cuarta sub categoría, los entrevistados mencionan que las relaciones sociales dentro de la empresa se llevan de forma armoniosa y existe un apoyo mutuo entre todos los trabajadores, pero sin embargo siempre ha existido algunas discrepancias entre los trabajadores y la parte administrativa. Con respecto a la quinta sub categoría, mencionaron que la empresa anteriormente brindaba capacitaciones tanto para el personal administrativo como operativo, pero desde que inició la Covid-19 esto ya no se viene realizando por temor al contagio. En la sexta categoría, infieren que los empleados respetan los roles y funciones establecidos por la empresa, cumplen sus funciones indicadas en el MOF así mismo cumplen con sus funciones asignadas y finalmente en la séptima sub categoría, los entrevistados manifestaron que el personal de la empresa tiene un gran respeto con la gerencia, tienen un alto grado de comunicación directa. Adicionalmente, para la categoría satisfacción laboral se añadió dos sub categorías emergentes que pueden ser de soporte para mejorar la satisfacción laboral.

4.3 Diagnóstico mixto

En función al diagnóstico de la sub categoría condiciones físicas y/o materiales, el 40.00% de los encuestados manifiestan que la distribución física de su ambiente de trabajo les facilita la realización de sus labores, es decir cuentan con un ambiente amplio para que puedan desempeñar sus funciones, otro porcentaje del 40.00% indican que en el ambiente físico dónde desempeñan sus labores trabajan cómodamente, bajo esta misma línea, los entrevistados mencionaron que la empresa brinda a todos sus trabajadores los implementos necesarios como los EPP y cuenta con un buen ambiente de trabajo amoblada para que sus trabajadores puedan realizar sus labores. De esto se puede definir que las condiciones físicas y materiales de trabajo representan la evaluación del puesto basada en factores existentes que posibilitan el desarrollo del desempeño laboral. Por otro lado, se menciona que las condiciones de trabajo representan un amplio abanico de situaciones relacionadas con la realización del trabajo, entre las que destacan la disponibilidad de recursos materiales, recursos técnicos, el horario regular del trabajador y las buenas condiciones físicas de trabajo como la iluminación, ventilación, espacio, etc. Bajo esta misma perspectiva, hacen referencia a la mejora del entorno físico que garantiza la comodidad del operador y la salud física (Palma, 2009; Edel, García, y Casiano, 2007 y Chiavenato, 2007).

Dentro de este marco, con respecto a la sub categoría beneficios laborales y/o remunerativos y su indicador remuneración, el 50.00% de los encuestados mencionan que el sueldo que perciben no es aceptable, infiriendo a que no se sienten conformes con lo que ganan, deduciendo que el sueldo que perciben es muy bajo para la labor que ellos realizan, mientras tanto los entrevistados mencionaron que los trabajadores reciben un sueldo básico de acuerdo al contrato firmado por ambas partes. Los beneficios laborales, así como también los beneficios remunerativos, es la disposición que tienen los gerentes con respecto a las recompensas o motivaciones económicas hacia sus empleados por realizar las tareas asignadas. Se trata de gratificaciones y beneficios que el empleador de la organización debe proporcionar como complemento al salario del empleado. Este es un beneficio exclusivo para quienes están vinculados a la empresa por un contrato de trabajo, en otras palabras, son aquellas facilidades, beneficios y servicios que las organizaciones brindan a sus colaboradores para ahorrarles esfuerzos y preocupaciones (Palma, 2009; Torres, Melo, y Gallardo, 2019 y Chiaveanato, 2000).

Con respecto a la sub categoría políticas administrativas y su indicador horario flexible, el 42.00% de los encuestados indican que en su centro de labor no les reconocen sus horas extras y con un porcentaje mínimo de 10.00% infieren en que sí se les reconoce las horas extras, por otro lado, los entrevistados indicaron que si se paga las horas extras si es necesario. Las políticas administrativas son los lineamientos previamente establecidos dentro de las organizaciones para adaptar el empleo y las relaciones directamente asociadas con el trabajador. Hacen referencia que dentro de la organización los líderes deben hacer uso de su poder y recursos para crear acciones que involucren a las personas y equipos para que de esa manera se logre obtener los resultados requeridos (Palma, 2009; Hellriegel y Slocum, 2009).

En base a la sub categoría relaciones sociales y su indicador clima organizacional, 50.00% del total de los encuestados se sienten a gusto y les agrada trabajar con sus compañeros de trabajo, el 46.00% indican que tienen un buen ambiente de compañerismo siendo este ideal para desempeñar sus funciones, el 40.00% mencionan que la solidaridad es una virtud característica dentro su grupo de trabajo, bajo esta misma línea los entrevistados mencionaron que dentro de la empresa se trabaja en armonía y apoyo mutuo entre todos los trabajadores tanto como la parte administrativa, choferes y estibadores. Las relaciones sociales es el grado de placer con respecto a las interacciones entre los integrantes de la empresa en donde se realizan las actividades laborales diarias se intercambia información, empatía y alegría, estas a su vez, están involucradas a las normas, principios y técnicas que se utiliza dentro de la organización para comunicarnos con los demás de una manera positiva (Palma, 2009; Spence citado en Guibert, 2007).

En la sub categoría desarrollo personal y su indicador capacitación y desarrollo, el 42.00% mencionan que su trabajo que realizan no les hace sentir realizados. Por otro lado, los entrevistados mencionaron que la empresa dentro de su administración permite realizar actividades que hace que el trabajador se desarrolle en todos los aspectos, permite a cada trabajador sobresalir en sus funciones. El desarrollo personal es la capacidad de desarrollar habilidades significativas que mejoren nuestro potencial facilitando la autorrealización como trabajador, involucra a un estado superior hacia otra persona y que se diferencia por un conjunto de habilidades propias del ser humano el cual debemos de poner en práctica

las 24 horas del día, dar más de sí mismos con el fin de agregar valor a nuestras vidas (Palma, 2009; Velázquez, 2018).

En cuanto a la sub categoría desempeño de tareas y su indicador actitud, el 50.00% de los trabajadores encuestados mencionan que las tareas que realizan son muy valiosas como cualquier otra actividad que realicen, el 48.00% infieren que se sienten complacidos con las actividades que realizan dentro de su centro de labor, mientras tanto los entrevistados mencionaron que los empleados respetan los roles y funciones establecidos por la empresa, cumplen sus funciones indicadas en el MOF llegando a cumplir las metas establecidas por la empresa. El desempeño de tareas se asocia en gran medida con las tareas cotidianas que el trabajador realiza dentro de la organización en la que labora, es el logro de las tareas y responsabilidades de un trabajo mediante los conocimientos, destrezas y habilidades que el trabajador posee dentro de la organización. De ahí que, el desempeño de tareas se ve reflejado en el comportamiento del colaborador que busca el logro de las metas fijadas dentro de la empresa en la que labora (Palma, 1999; Organ, Podsakoff, y Mackenzie, 2006 y Chiavenato, 2009).

En lo que se refiere a la sub categoría relación con la autoridad y su indicador relaciones interpersonales el 42.00% indican que su jefe no valora el esfuerzo que estos realizan en su centro de labor, es decir, no les dan algún incentivo o algo cuando sus trabajadores se esfuerzan por llegar a cumplir las metas trazadas, por otro lado, los entrevistados mencionaron que los empleados tienen un alto grado de comunicación directa pueden comentar si algunas operaciones o funciones se están desarrollando de manera correcta o incorrecta. La relación con la autoridad viene a ser la estimación valorativa que el jefe directo tiene con su colaborador respecto a las actividades encomendadas que se realizan dentro de la empresa, esta relación con los líderes se da bajo ciertos procedimientos y actividades sociales reglamentadas elaboradas por la organización. A su vez, estas relaciones con los jefes directos promueven la consistencia, la organización y contribución en las interrelaciones por medio de los colaboradores dentro de la empresa. (Palma, 1999 y Johnson y Watson, 2015).

4.4 Identificación de los factores de mayor relevancia

Pareto de la categoría satisfacción laboral

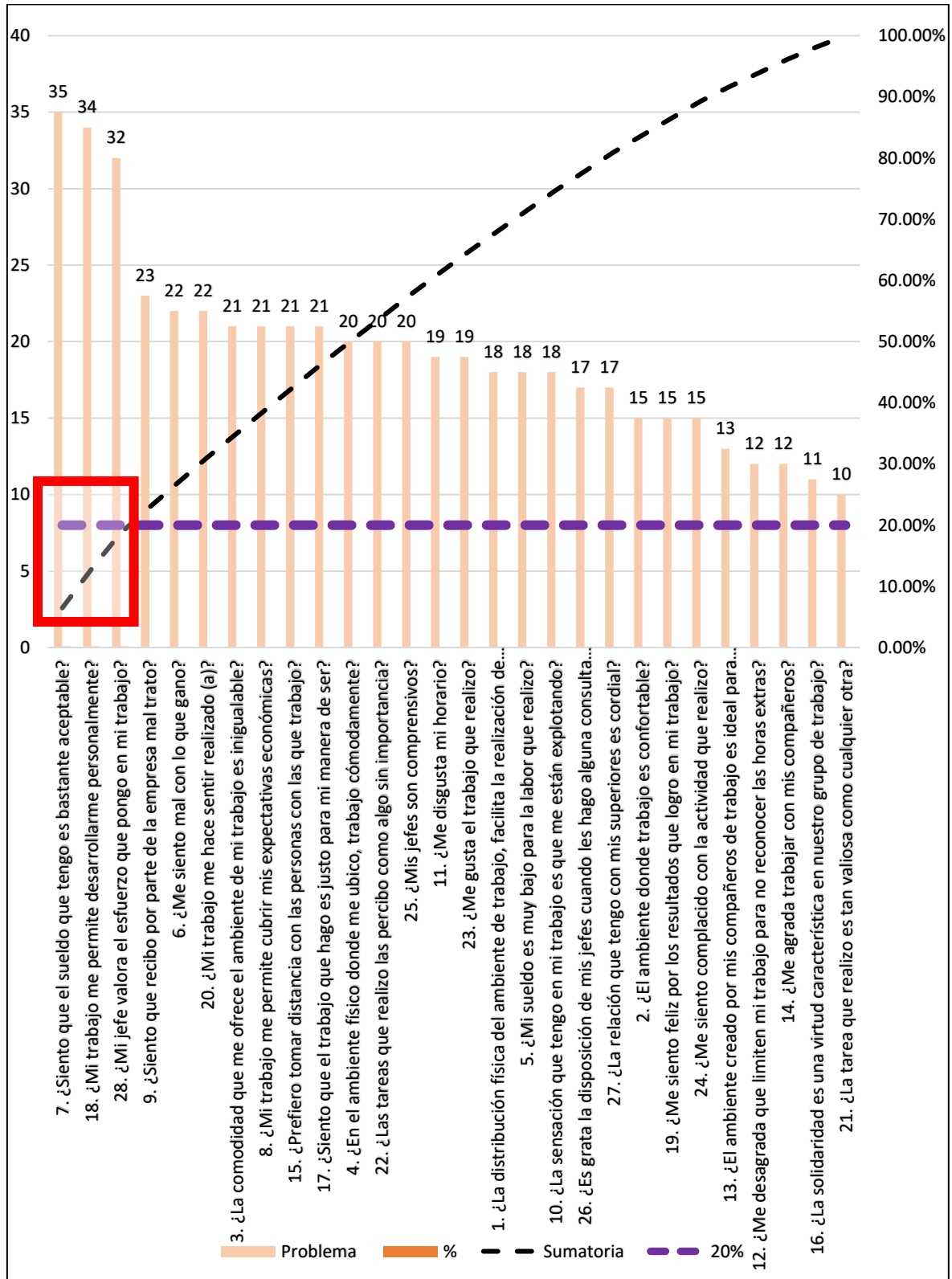
Tabla 13.

Pareto de la categoría satisfacción laboral

Ítems	Problema	%	Sumatoria	20%
7. ¿Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable?	35	6.47%	6.47%	20%
18. ¿Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente?	34	6.28%	12.75%	20%
28. ¿Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo?	32	5.91%	18.67%	20%
9. ¿Siento que recibo por parte de la empresa mal trato?	23	4.25%	22.92%	20%
6. ¿Me siento mal con lo que gano?	22	4.07%	26.99%	20%
20. ¿Mi trabajo me hace sentir realizado (a)?	22	4.07%	31.05%	20%
3. ¿La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable?	21	3.88%	34.94%	20%
8. ¿Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas?	21	3.88%	38.82%	20%
15. ¿Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo?	21	3.88%	42.70%	20%
17. ¿Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser?	21	3.88%	46.58%	20%
4. ¿En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente?	20	3.70%	50.28%	20%
22. ¿Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia?	20	3.70%	53.97%	20%
25. ¿Mis jefes son comprensivos?	20	3.70%	57.67%	20%
11. ¿Me disgusta mi horario?	19	3.51%	61.18%	20%
23. ¿Me gusta el trabajo que realizo?	19	3.51%	64.70%	20%
1. ¿La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores?	18	3.33%	68.02%	20%
5. ¿Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo?	18	3.33%	71.35%	20%
10. ¿La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando?	18	3.33%	74.68%	20%
26. ¿Es grata la disposición de mis jefes cuando les hago alguna consulta sobre mi trabajo?	17	3.14%	77.82%	20%
27. ¿La relación que tengo con mis superiores es cordial?	17	3.14%	80.96%	20%
2. ¿El ambiente donde trabajo es confortable?	15	2.77%	83.73%	20%
19. ¿Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo?	15	2.77%	86.51%	20%
24. ¿Me siento complacido con la actividad que realizo?	15	2.77%	89.28%	20%
13. ¿El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es ideal para desempeñar mis funciones?	13	2.40%	91.68%	20%
12. ¿Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras?	12	2.22%	93.90%	20%
14. ¿Me agrada trabajar con mis compañeros?	12	2.22%	96.12%	20%
16. ¿La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo?	11	2.03%	98.15%	20%
21. ¿La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra?	10	1.85%	100.00%	20%

Figura 16.

Pareto de la categoría satisfacción laboral.



El análisis procedente del diagrama de Pareto de la tabla de la tabla 13 y figura 16, permite clasificar la información de mayor a menor relevancia indicando que el 80% de las consecuencias del problema en estudio, es originado por el 20% de las causas, de acuerdo a estos resultados se obtuvo 3 preguntas críticas de mayor relevancia. Como primera causa se evidencia la pregunta número 7 ¿Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable? que pertenece a la sub categoría beneficios laborales y/o remunerativos, esto quiere decir que dentro de la empresa en estudio no se está dando un sueldo de acorde a las actividades que realizan los trabajadores, adicionalmente no se les está dando algún incentivo remunerativo por el desempeño de sus labores. Como segunda causa se evidencia la pregunta número 18. ¿Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente? que pertenece a la sub categoría capacitación y desarrollo, en cuanto a esta pregunta se puede decir que la empresa en estudio no está brindando capacitaciones, y no da oportunidades de crecimiento a sus trabajadores para que estos puedan sobresalir y adquirir más conocimiento para su desarrollo personal.

Como tercera y última causa se evidencia la pregunta número 28. ¿Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo? que pertenece a la sub categoría relación con la autoridad, se deduce que las autoridades administrativas no están reconociendo el esfuerzo que sus trabajadores hacen para lograr los objetivos trazados. En efecto, en estas 3 preguntas críticas la empresa debe enfocarse y mejor para de esa manera lograr a cumplir todos los objetivos trazados y tener un personal totalmente satisfecho, no obstante, en el presente estudio se elaboró alternativas de mejora de acuerdo a estos puntos críticos lo cual beneficiará a la empresa en estudio al ponerlo en marcha.

4.5 Propuesta

4.5.1 Priorización de los problemas

Para la priorización de los problemas más críticos de la empresa en estudio, se realizó un análisis mediante el diagrama de Pareto en la cual se obtuvo tres problemas de mayor relevancia, como problema número uno es la ausencia de incentivos laborales económicos y no económicos, como segundo problema encontrado es que la empresa carece de un programa de capacitaciones y desarrollo personal y como tercer problema encontrado se evidencia que la empresa cuenta con una cultura organizacional deficiente.

4.5.2 Consolidación del problema

Según el diagnóstico realizado sobre el estado actual de la satisfacción laboral del personal de una empresa de transporte y carga, se evidenció principalmente tres problemas con mayor relevancia las cuales tienen que ver con los incentivos laborales, es decir, no existe ningún plan de incentivos para motivar y reconocer el trabajo de los colaboradores, y esto repercute negativamente en la satisfacción de los trabajadores, ya que sienten que no son valorados y no los reconocen el esfuerzo que ellos realizan en su centro de labor en donde vienen desempeñando sus funciones actualmente.

Por otro lado, el segundo problema encontrado es la falta de capacitaciones y desarrollo personal, no existe ningún programa de capacitación que busque mejorar la actitud, los conocimientos, las habilidades y conductas de los trabajadores de la empresa privada en estudio, en vista de este problema corre varios riesgos negativos como por ejemplo en la productividad que no permite que el individuo desempeñe eficazmente sus funciones porque no tiene conocimiento en ciertas actividades y esto influye en su satisfacción, además, la pérdida de clientes también son a causa de los errores cometidos por falta de capacitaciones. Como tercer problema encontrado se evidencia que la empresa cuenta con una cultura organizacional deficiente, no tienen implementado varios aspectos que ayude a promover la incorporación, el trabajo en equipo, etc. Por tanto, es de gran importancia fortalecer este aspecto porque repercute en gran medida en el comportamiento y actitudes de los colaboradores.

4.5.3 Categoría solución

En la presente investigación la categoría solución que se propuso recibe el nombre de “estrategias de gestión para mejorar la satisfacción laboral” con esto se busca brindar una mejora significativa a los problema priorizados de acuerdo a los resultados obtenidos, dentro de ello se elaboró un programa de incentivos laborales económicos y no económicos, se propuso la utilización de una plataforma virtual Virbela para realizar las capacitaciones y finalmente diseñó un programa de estrategias para fortalecer la cultura organizacional.

Los incentivos laborales económicos son los pagos monetarios que la empresa da al trabajador, ya sea mediante bonos, entre otros. Mientras tanto, los incentivos no económicos es aquella recompensa no monetaria que recibe un colaborador, ya sea mediante reconocimientos, vacaciones, días libres, entre otros. Estos tipos de incentivos son muy importantes porque tienen como objetivo motivar a los empleados, mejorar su rendimiento y satisfacer sus necesidades (Bizneo, 2020).

La capacitación y desarrollo abarca a un conjunto de procesos que deben ser enseñados a los colaboradores de menor rendimiento con la finalidad de conocer cómo deben llevar a cabo sus actividades (Bateman y Snell, 2009).

La cultura organizacional abarca a un conjunto de ideas importantes que se comparten con todos los colaboradores dentro de la organización y dentro de ello están involucradas las metas, las prácticas, los valores y creencias que deben ser de conocimiento de cada uno de los trabajadores (Bateman y Snell, 2009).

4.5.4 Objetivo general y específicos de la propuesta

La presente propuesta tiene como objetivo general, proponer estrategias de gestión para mejorar la satisfacción laboral del personal de una empresa de transporte y carga, Lima 2021. A sí mismo, tiene como objetivos específicos: implementar un programa de incentivos laborales económicos y no económicos; implementar un programa de capacitaciones y desarrollo personal mediante una plataforma virtual y fortalecer la cultura organizacional.

4.5.5 Impacto de la propuesta

Con la presente propuesta se logrará mejorar la satisfacción laboral del personal de la empresa en estudio, así mismo se dispondrá de trabajadores motivados, comprometidos con la empresa y elevará su rendimiento y productividad por medio del programa planteado de incentivos laborales económicos y no económicos, así como también por medio de los reconocimientos, por consiguiente, permitirá retener y atraer a los empleados ya que si ven que su trabajo y esfuerzo es valorado y recompensado no buscarán otras mejores alternativas y sin duda será la razón por lo que los colaboradores decidan quedarse en la organización.

Por otro lado, por medio del programa de capacitaciones y desarrollo personal que serán ejecutadas en la plataforma virtual Virbela, se logrará brindar nuevos conocimientos y habilidades a los colaboradores, así mismo se mantendrán preparados y actualizados para enfrentar situaciones de contingencia visualizando el futuro. Por medio de las estrategias para fortalecer la cultura organizacional, se podrá crear su propia identidad de la empresa lo que permitirá a los colaboradores trabajar estratégicamente y alineados con los valores y así mismo se fortalecerá la integración y el sentido de pertinencia. Por todo esto, se logrará disponer de un personal satisfecho para el bien de la organización y en la persecución de sus objetivos.

4.5.6 Direccionalidad de la propuesta

Cuadro 1.

Matriz de direccionalidad de la propuesta programa de incentivos laborales económicos y no económicos

Objetivos específicos de la propuesta	Alternativa de solución	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	KPI	Evidencia o Entregables
Objetivo 1. Implementar un programa de incentivos laborales económicos y no económicos	Alternativa 1. Elaborar el programa de incentivos laborales económicos y no económicos	A1. Elaborar un modelo de programa de incentivos laborales con el fin de aplicar los incentivos económicos y no económicos	02/02/2022	3	05/02/2022	a. Área de recursos humanos b. Administrador	0	KPI 1. $I.ECON = \frac{\text{Incent. económico}}{\text{N. de trabajadores}} \times 100$	Evidencia 1. Programa de incentivos económicos y no económicos
		A2. Exposición del programa de incentivos	05/02/2022	2	07/02/2022	a. Área de recursos humanos b. Administrador	0		
		A3. Aplicación de los incentivos económicos	07/02/2022	60	08/04/2022	a. Área de recursos humanos b. Administrador	6200	KPI 2. $I.NO ECON = \frac{\text{Incent. no económico}}{\text{Nº de trabajadores}} \times 100$	
		A4. Aplicación de los incentivos no económicos	08/04/2022	60	09/06/2022	a. Área de recursos humanos b. Administrador	4050		
		A5. Elaborar los certificados para los reconocimientos	09/06/2022	30	10/07/2022	a. Área de recursos humanos b. Administrador	150		
		A6. Realizar una encuesta virtual para la evaluación y control del nivel de motivación	10/07/2022	15	25/07/2022	a. Área de recursos humanos b. Administrador	0		

Cuadro 2.

Matriz de direccionalidad de la propuesta programa de capacitación y desarrollo personal

Objetivos específicos de la propuesta	Alternativa de solución	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	KPI	Evidencia o Entregables
Objetivo 2. Implementar un programa de capacitación y desarrollo personal mediante una plataforma virtual	Alternativa 2. Proponer la utilización de la plataforma virtual Virbela para realizar las capacitaciones	A1. Elaborar un manual acerca del uso e instalación de la plataforma virtual Virbela	02/03/2022	5	07/03/2022	a. Jefe de operaciones b. Administrador	0	KPI 3. CAP= N.º de trabajadores capacitados / N.º total de trabajadores	Evidencia 2. Programa de capacitación y desarrollo personal mediante el uso de la plataforma virtual Virbela
		A2. Elaborar el programa con los temas de capacitación	07/03/2022	30	07/04/2022	a. Jefe de operaciones b. Administrador	0		
		A3. Difusión del programa	07/04/2022	3	10/04/2022	a. Jefe de operaciones b. Administrador	0		
		A4. Ejecutar la capacitación	10/04/2022	90	11/07/2022	a. Jefe de operaciones b. Administrador	\$100		
		A5. Realizar una encuesta virtual para evaluar la capacitación	11/07/2022	10	15/07/2022	a. Jefe de operaciones b. Administrador	0		

Cuadro 3.

Matriz de direccionalidad de la propuesta programa de estrategias para fortalecer la cultura organizacional

Objetivos específicos de la propuesta	Alternativa de solución	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	KPI	Evidencia o Entregables
Objetivo 3. Fortalecer la cultura organizacional	Alternativa 3. Diseñar un programa de estrategias para fortalecer la cultura organizacional	A1. Elaborar el programa de estrategias para fortalecer la cultura organizacional.	05/02/2022	30	07/03/2022	a. Administrador b. Área de recursos humanos	50.00	KPI 4. Alineación de la organización = N.º de trabajadores que reconocen la C.O/N.º total de trabajadores	Evidencia 3. Programa de estrategias para fortalecer la cultura organizacional
		A2. Fomentación de la cultura organizacional.	07/03/2022	5	12/03/2022	a. Administrador b. Área de recursos humanos	30.00		
		A3. Implementar la misión y visión	12/03/2022	30	11/04/2022	a. Administrador b. Área de recursos humanos	100.00		
		A4. Implementar los valores empresariales	11/04/2022	15	26/04/2022	a. Administrador b. Área de recursos humanos	30.00	KPI 5. D.M= Trabajo en equipo/N.º total de trabajadores	
		A5. Realización de dinámicas motivacionales “espíritu de equipo”.	26/04/2022	30	26/05/2022	a. Administrador b. Área de recursos humanos	100.00		
		A6. Puerta en marcha el plan realizado.	26/05/2022	60	25/07/2022	a. Administrador b. Área de recursos humanos	300.00		

4.5.7 Entregable 1

Para el primer entregable, se formuló un programa de incentivos laborales económicos y no económicos con la finalidad de mantener al personal motivado y comprometido con la empresa; así mismo, se busca reconocer el esfuerzo de aquellos trabajadores que muestran un mejor desempeño en el desarrollo de sus labores mediante la entrega de certificados como premios y reconocimientos; para el desarrollo del presente entregable se realizaron las actividades siguientes: (A1) Elaborar un modelo de programa de incentivos laborales con el fin de aplicar los incentivos económicos y no económicos para que el personal tenga conocimiento de dicho propósito, esto se realizará en tres días. (A2) Exposición del programa de incentivos, se hará conocer al personal mediante una reunión por medio del aplicativo zoom lo siguiente: los incentivos económicos, los incentivos no económicos y la realización de los premios y reconocimientos, esto se realizará en dos días. (A3) Ejecución de los incentivos económicos, con esto se busca otorgar bonos para motivar a los trabajadores, se hará en sesenta días. (A4) Aplicación de los incentivos no económicos, con esto se busca otorgar otro tipo de incentivos como fechas memorables (día del padre, día del trabajador y actividad por cumpleaños de los trabajadores), se realizará en 60 días. (A5) Elaborar los certificados para los reconocimientos, con esto se busca reconocer el mayor esfuerzo del trabajador, el cumplimiento se realizará en treinta días. (A6) Realizar una encuesta para la evaluación y control del nivel de motivación, esta consistirá en una encuesta virtual, con la finalidad de evaluar si efectivamente los trabajadores tuvieron un impacto positivo en base al programa planteado, se realizará en quince días (ver anexo 2).

4.5.8 Entregable 2

Para el segundo entregable, se desarrolló un programa de capacitación y desarrollo personal que será ejecutada mediante la plataforma virtual Virbela, el propósito de éste entregable es mejorar la actitud, los conocimientos, las habilidades y conductas de los trabajadores de la empresa privada en estudio. Se resalta que, al encontrarnos en una situación de pandemia con el Covid-19, por medidas de emergencia sanitaria y el cuidado de la salud; es necesario y urgente que utilicemos medios virtuales para realizar reuniones, conferencias y congresos de interés organizacional. Es por ello, que se propone a la empresa privada en estudio disponer de una plataforma virtual para estar preparados ante situaciones de contingencia visualizando el futuro. Para el desarrollo del presente entregable se desarrollaron las siguientes actividades: (A1) Elaborar un manual que describa la instalación y uso de la plataforma virtual Virbela, el cual consiste en brindar toda la información necesaria acerca de este medio digital, se hará en cinco días. (A2) Elaborar un programa con los temas de capacitación, con la finalidad de brindar conocimientos en distintos temas tanto para los estibadores como para los choferes, la realización será en treinta días. (A3) Difusión del programa, se dará a conocer las fechas y temas de las capacitaciones a cada uno de los trabajadores mediante el correo institucional de la empresa y por el WhatsApp grupal, se realizará en tres días. (A4) Ejecutar la capacitación, esto se realizará de acuerdo a las fechas establecidas utilizando la plataforma virtual Virbela, se realizará cada tres meses. (A5) Realizar una encuesta virtual para evaluar la capacitación; esta encuesta se realizará utilizando el formulario del Google drive, con la finalidad de conocer la adaptación y la eficacia de los trabajadores, se hará en diez días (ver anexo 2).

4.5.9 Entregable 3

Para el tercer entregable, se elaboraron estrategias para fortalecer la cultura organizacional, con la finalidad de establecer actividades que mejoren la imagen corporativa de la empresa, las actitudes y comportamientos de los trabajadores. Para el desarrollo del presente entregable se realizaron las actividades siguientes: (A1) Elaborar el programa de estrategias para fortalecer la cultura organizacional, con esto se busca implementar y socializar la misión, visión y los valores empresariales, a su vez realizar dinámicas motivacionales para fomentar el trabajo en equipo, se realizará en treinta días. (A2) Fomentar una cultura organizacional, donde el personal se identifique con las creencias de la empresa, sus tradiciones, buenos hábitos, actitudes y práctica de valores; esto se realizará en cinco días. (A3) Implementar la misión y visión, con la finalidad de representar el por qué y para qué existe la empresa de transporte y carga, así como también, alinear a todos los colaboradores a trabajar por un mismo fin, se realizará en treinta días. (A4) Implementar los valores empresariales, con esto ayudará a mejorar el comportamiento y actitud de los trabajadores, se realizará en quince días. (A5) realización de las dinámicas motivacionales “espíritu de equipo”, con esto se busca fomentar el trabajo en equipo, se realizará en treinta días. (A6) Puesta en marcha el plan realizado, una vez elaborado todas las estrategias se pondrá en marcha y se realizará talleres para una mejor ejecución, se realizará en sesenta días (ver anexo 2).

4.6 Discusión

La presente investigación se realizó con el objetivo de proponer estrategias de gestión para mejorar la satisfacción laboral del personal de una empresa de transporte y carga, consecuentemente, se obtuvo tres problemas prioritarios que afectan a la satisfacción laboral del personal las cuales son: la ausencia de incentivos laborales económicos y no económicos, la falta de capacitaciones y desarrollo personal y la cultura organizacional deficiente que afecta directamente en las relaciones interpersonales.

Con relación al primer problema que es la ausencia de incentivos laborales económicos y no económicos, vinculado con la sub categoría beneficios laborales y/o remunerativos, se evidenció que el 48.00% de los encuestados mencionan que el sueldo que perciben no es aceptable, infiriendo a que no se sienten conformes, de igual forma se evidenció que gran parte de los trabajadores indican que su trabajo que ellos hacen no es reconocido ni valorado por sus jefes superiores. Este problema encontrado coincide con la investigación de Quispe y Rodriguez (2019) en Bolivia, en donde obtuvieron como resultado que más del 50% de la totalidad de sus encuestados indicaron sentirse insatisfechos porque perciben un sueldo bajo que no satisface sus necesidades. De igual forma se coincide con Rivas (2017) que obtuvo como resultado que los conductores muestran inconformidad con respecto a su sueldo y recompensas, a su vez coincide con Moya (2017) que menciona que los responsables de la satisfacción de los trabajadores son el reconocimiento y la promoción.

Para entrar más en contexto, los beneficios laborales, así como también los beneficios remunerativos, es la disposición que tienen los gerentes con respecto a las recompensas o motivaciones económicas hacia sus empleados por realizar las tareas asignadas. Se trata de gratificaciones y beneficios que el empleador da a sus trabajadores y se debe proporcionar como complemento al salario del empleado. Este es un beneficio exclusivo para quienes están vinculados a la empresa por un contrato de trabajo, en otras palabras, son aquellas facilidades, beneficios y servicios que las organizaciones brindan a sus colaboradores para ahorrarles esfuerzos y preocupaciones (Palma, 2009; Torres, Melo, y Gallardo, 2019 y Chiaveanato, 2000).

La remuneración es una recompensa que el trabajador obtiene por parte de la empresa por haber realizado las tareas encomendadas. Por ende, cada empleado merece obtener un pago económico y extraeconómico que puede ser de manera directa o indirecta. Los incentivos son los pagos relacionados con los salarios, los premios, los beneficios sociales, etc. que la organización debe otorgar a sus trabajadores con la finalidad de que se sientan más motivados al momento de realizar sus tareas dentro de la empresa en la que laboran (Chiavenato, 2007).

Con relación al segundo problema encontrado la falta de capacitaciones y desarrollo personal, vinculado con la sub categoría desarrollo personal, se evidenció que el 40.00% de los encuestados mencionan que su trabajo que realizan no les permite desarrollarse personalmente, es decir la empresa no brindar capacitaciones que les aporte en su conocimiento y el 36.00% indican que no se sienten realizados en la empresa que vienen desempeñando actualmente. Este problema encontrado coincide con Rivas (2017) que diagnosticó que los aspectos que inciden en la satisfacción laboral son la falta de oportunidad de crecimiento laboral y capacitaciones, así mismo se coincide con Aranda (2018) que menciona que para mejorar la satisfacción laboral de sus encuestados se debe implementar estudios de capacitación e inducción para los trabajadores.

Para entender mejor, el desarrollo personal es la capacidad de desarrollar habilidades significativas que mejoren nuestro potencial facilitando la autorrealización como trabajador, involucra a un estado superior hacia otra persona y que se diferencia por un conjunto de habilidades propias del ser humano el cual debemos de poner en práctica las 24 horas del día, dar más de sí mismos con el fin de agregar valor a nuestras vidas. El desarrollo personal está relacionado directamente con la motivación, las actitudes y las cualidades personales relacionadas en el contexto laboral. En resumen, es un proceso constante que el individuo intenta mejorar sus conocimientos y habilidades; un proceso de autoconstrucción continua para facilitar la realización de todo su potencial de la persona (Palma, 2009; Velázquez, 2018 y Webb y Grimwood, 2003).

La capacitación y desarrollo abarca a un conjunto de procesos que deben ser enseñados a los colaboradores de menor rendimiento con la finalidad de conocer cómo deben llevar a cabo sus actividades, no obstante, el desarrollo laboral se refiere a la

enseñanza que deben recibir los líderes y los profesionales con mayor habilidad para que puedan aplicar a sus trabajos presentes. Un ascenso laboral se relaciona con la promoción de un trabajador a un cargo más relevante, es decir a un cambio de puesto que conlleva subir algún escalón en la jerarquía de la organización. No obstante, tal y como lo señala Fernández que mediante el ascenso laboral se consigue motivar al trabajador y hacer que se sienta más satisfecho al saber que su jefe reconoce su esfuerzo que pone dentro de la organización (Bateman y Snell, 2009 y Fernández, 2014).

Con relación al tercer problema encontrado cultura organizacional deficiente que afecta directamente en las relaciones interpersonales, vinculado con la sub categoría relaciones sociales, se evidenció que el 26.00% de los trabajadores encuestados de la empresa de transporte y carga prefieren tomar distancia con las personas que trabajan, carecen de actividades que fomenten la participación de trabajo en equipo. Este problema encontrado coincide con Terrones (2017) que concluyó que para mejorar la satisfacción laboral se debe fortalecer la integración grupal y elaborar un método de trabajo donde todos los trabajadores participen, de igual forma se coincide con Hidalgo (2016) que en su investigación buscó analizar y determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en donde obtuvo como resultado que si existe un impacto directo entre ambas variables, por lo tanto, infiere que se debe elaborar políticas que les permita desarrollar un buen ambiente de trabajo para de esa manera aumentar en gran medida la satisfacción laboral de sus trabajadores.

Para entender mejor, la cultura organizacional abarca a un conjunto de ideas importantes que se comparten con todos los colaboradores dentro de la organización y dentro de ello están involucradas las metas, las prácticas, los valores y creencias que deben ser de conocimiento de cada uno de los trabajadores. El clima organizacional es la percepción realizada por el trabajador dentro de la empresa y que influyen en su comportamiento y motivación. Por lo tanto, el clima organizacional es muy importante debido a que de esta depende la estabilidad del trabajador a lo largo del tiempo dentro de la empresa en la que labora (Bateman y Snell, 2009 y Forehand y Gilmer citados en Uribe, 2015).

Las relaciones sociales es el grado de placer con respecto a las interacciones entre los integrantes de la empresa en donde se realizan las actividades laborales diarias. Las relaciones sociales y la amistad vinculadas entre sí pueden ser beneficiosos para las organizaciones porque enriquece la vida de los colaboradores ya que se intercambia información, empatía y alegría, estas a su vez, están involucradas a las normas, principios y técnicas que se utiliza dentro de la organización para comunicarnos con los demás de una manera positiva, en otras palabras son todas las actitudes que demostramos con los demás de manera armoniosa (Palma, 2009; Spence citado en Guibert, 2007 y Genao, Pérez, y Castro, 2014).

Las políticas administrativas son los lineamientos previamente establecidos dentro de las organizaciones para adaptar el empleo y las relaciones directamente asociadas con el trabajador. Hacen referencia que dentro de la organización los líderes deben hacer uso de su poder y recursos para crear acciones que involucren a las personas y equipos para que de esa manera se logre obtener los resultados requeridos, por otro lado, se entiende que la política administrativa es una creación conceptual de un conocimiento concreto de la productividad, un negocio inmediato o a corto plazo y que esta debe ser estructurada bajo un conjunto de elementos que interactúan y giran alrededor de un núcleo central formado por los hechos, lo que requieren en su esencia la necesidad de un cambio o concepto definido. En consecuencia, las políticas administrativas sirven para que los colaboradores puedan entender y conocer los lineamientos de la organización para el cumplimiento de los objetivos (Palma, 2009; Hellriegel y Slocum, 2009 y Londoño y Arcila, 2013).

Finalmente, la presente investigación contribuye y aporta a la mejora de la satisfacción laboral, a través de las propuestas planteadas, como son el programa de incentivos laborales económicos y no económicos, el programa de capacitación y desarrollo personal, así mismo, se implementó estrategias que ayuden a fortalecer la cultura organizacional, y fomentar el trabajo en equipo, así mismo esto ayudará a fortalecer las relaciones humanas entre los colaboradores y el personal. Además, con este programa de estrategias se logrará disponer de colaboradores motivados y satisfechos, de modo que, si el colaborador siente que su esfuerzo y trabajo es valorado y reconocido se sentirá motivado y satisfecho en su centro laboral, por lo tanto, se comprometió más con la organización y será más productivo, lo cual es bueno para la empresa contar con todos sus colaboradores satisfechos para de esa manera lograr los objetivos trazados.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Primera:** Las estrategias de gestión mejorarán la satisfacción laboral del personal de la empresa en estudio, porque estas contienen un programa de incentivos laborales económicos y no económicos, un programa de capacitación y desarrollo personal, pudiendo utilizarse la plataforma virtual Virbela, el presente estudio también plantea programa para fortalecer la cultura organizacional. Estos programas constan de un conjunto de actividades que serían realizadas al momento de su ejecución.
- Segunda:** Del análisis de la actual situación sobre la satisfacción laboral del personal de la empresa de transporte y carga, se pudo observar que las sub categorías beneficios laborales y/o remunerativos, capacitación y desarrollo y las relaciones interpersonales son las que presentan mayor índice de deficiencias que impiden que exista una satisfacción plena en los trabajadores.
- Tercera:** Se identificó mediante el diagrama de Pareto que los factores de mayor relevancia que inciden en la satisfacción laboral del personal de la empresa en estudio, son la ausencia de incentivos laborales económicos y no económicos, porque la empresa no reconoce y no valora el esfuerzo de sus trabajadores, no les brinda incentivos que busquen generar motivación, otro factor es la falta de un programa de capacitación y desarrollo personal, no se preocupan en brindar nuevos conocimientos y habilidades que busquen mejorar el desempeño de los trabajadores, el último factor encontrado son las relaciones interpersonales, que se da porque la empresa cuenta con una cultura organizacional deficiente.

5.2 Recomendaciones

Primera: Se recomienda, poner en marcha la propuesta sobre las estrategias de gestión que buscan mejorar la satisfacción laboral del personal de la empresa en estudio, mediante la ejecución de los programas de incentivos laborales económicos y no económicos, la ejecución del programa de capacitación y desarrollo personal utilizando la plataforma virtual Virbela y la aplicación de las estrategias permitirán fortalecer la cultura organizacional.

Segunda: Se recomienda, dar prioridad a los factores críticos que inciden en la satisfacción laboral, con el fin de disponer de un personal satisfecho y motivado, para de esa manera lograr retener y atraer a los empleados ya que si ven que su trabajo y esfuerzo es valorado y recompensado no buscarán otras mejores alternativas y sin duda será la razón por lo que los colaboradores decidan quedarse en la organización.

Tercera: Se recomienda, hacer un seguimiento a la propuesta planteada por medio de los cuestionarios elaborados en cada programa, con el fin de conocer y evaluar el impacto que tiene estas alternativas de solución que buscan brindar una mejora significativa a los factores críticos que afectan a la satisfacción laboral del personal de la empresa de transporte y carga.

REFERENCIAS

- Aranda, M. (2018). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, en la empresa de transporte de carga Magel s.a.c con sede en Lima.* (Tesis de título profesional). Lima: Universidad Peruana Unión.
- Arias, M. (2000). *La triangulación metodológica.* Redalyc.org.
- Barry, R., Ralph, S., & Hanna, M. (2006). *Métodos cuantitativos para los negocios.* Pearson.
- Bateman, T., & Snell, S. (2009). *Administración.* Mc Graw Hill.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación.* Shalom.
- Benassini, M. (2009). *Introducción a la investigación de mercados.* Pearson.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación.* Pearson.
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística.* Uide.
- Carlos, M. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa.* Neiva.
- Chiang, M., Martín, J., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.* Comillas.
- Chiaveanato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (8va ed.). Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (5ta ed.). Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ma ed.). Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3ra ed.). Mc Graw Hill.
- Coronel, C. (2016). *La satisfacción laboral y su relación con la atención al cliente en la compañía de transporte Termic Perdomo S.A.* (Tesis de título profesional). Quito-Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Corral, Y. (2009). *Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos.* Venezuela: Revista ciencias de la educación.
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). *Investigación Fundamentos y Metodología.* Pearson.
- Edel, R., Garcia, A., & Casiano, R. (2007). *Clima y compromiso organizacional.* Biblioteca Nacional Española
- Genao, M., Pérez, A., & Castro, R. (2014). *Relaciones humanas.* Ediciones amigo del hogar.

- Guibert, J. (2007). *Empresa y responsabilidad social*. San Sebastián: Universidad de Deusto.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). Mc Graw Hill.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Cengage Learning.
- Hidalgo, S. (2016). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa pública metropolitana de transporte de pasajeros de Quito*. (Tesis de título profesional). Quito-Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Huamaní, J. (2020). *Condiciones de trabajo y satisfacción laboral en conductores de una empresa de transporte de carga con base en Juliaca*. (Tesis de grado). Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Hurtado, J. (2010). *Metodología de la investigación*. Venezuela: Sypal.
- Hurtado, J. (2012). *El proyecto de investigación*. Venezuela: Sypal.
- Lawrence, G., & Carl, M. (2007). *El futuro de los negocios*. México: Cengage Learning.
- Londoño, H., & Arcila, M. (2013). *Manual de introducción a la teoría de desarrollo humano organizacional, fundamentada en la sinergia motivacional y la productividad*. Colombia: Universidad de Manizales.
- LLanos, M. (2017). *Estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa particular de transporte del distrito de los Olivos*. (Tesis de título profesional). Lima-Perú: Universidad César Vallejo.
- Millán, J., & Diéz, E. (1999). *La jornada laboral problemática legal y práctica*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Mondy, W., & Noe, R. (2005). *Administración de recursos humanos*. Pearson.
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Colombia: Neiva.
- Moya, E. (2017). *Estudio de satisfacción e insatisfacción laboral en conductores de carga en empresa Ecotransportes*. (Tesis de grado). Santiago, Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Murillo, S. (2004). *Relaciones humanas*. México: Limusa.
- Nelson, B., & Spitzer, D. (2005). *1001 formas de recompensar a los empleados*. España: Gestión 2000.
- Organ, D., Podsakoff, P., & Mackenzie, S. (2006). *Organizational citizenship behavior*. United States of America: Sage editorial.

- Ñaupas , H., Mejía , E., Novoa, E., & Villagómez , A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Palma, S. (2009). *Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima*. Lima: El Cid.
- Palomo, M. (2008). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Madrid: Esic.
- Quispe, D., & Rodriguez, D. (2019). *La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño laboral de los conductores en las empresas de transporte pesado*. (Tesis de grado). La Paz-Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés.
- Reza, J. (2006). *Nuevo diagnóstico de necesidades de capacitación y aprendizaje en las organizaciones*. Panorama editorial.
- Rivas, L. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en las compañías de transporte de carga pesada en el cantón el empalme*. (Tesis de título profesional). Guayaquil-Ecuador: Universidad Espíritu Santo.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Pearson.
- Rodriguez, G., Gil, J., & García, E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga-España: Aljibe.
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la investigación*. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Taylor, S., & Bogdan, R. (2009). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. España: Paidós.
- Terrones, A. (2017). *Compromiso organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia de Chachapoyas*. (Tesis de título profesional). Perú: Universidad Nacional Tpriblio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.
- Torres, D., Melo, J., & Gallardo, N. (2019). *El valor de los beneficios sociales hacia la satisfacción laboral*. Colombia: VinculaTégica.
- Torres, L. (2020). *Administración I*. Klik.
- Torres, Z. (2014). *Teoría general de la administración*. Grupo Editorial Patria.
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional*. México: El Manual Moderno.
- Vallejo, O. (2010). *Satisfacción laboral*. Barranquilla-Colombia: Educosta.
- Valles, M. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social*. Madrid: Síntesis.
- Vásquez, C., & Arango, S. (2011). *Propuesta metodológica para la investigación comprensiva: interacciones comunicativas en un entorno virtual de aprendizaje*. Antioquia-Colombia: Redalyc.org.

- Velázquez, L. (2018). *Las trece claves del desarrollo personal integral*. España: Samarcanda.
- Webb, S., & Grimwood, D. (2003). *Personal development in the information and library professions*. Europa: Europa publications.
- Yeckle, C., & Uriol, Y. (2019). *Nivel de satisfacción laboral de la empresa de transportes américa Express s.a sucursal trujillo*. (Tesis de licenciatura). Lima: Universidad Privada del Norte.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Estrategias de gestión para la mejora de la satisfacción laboral del personal de una empresa de transporte y carga, Lima 2021

Problema general	Objetivo general	Categoría 1: Satisfacción laboral				
		Sub categorías	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
¿Cómo mejorar la satisfacción laboral del personal de una empresa de transporte y carga, Lima 2021?	Proponer estrategias, para mejorar la satisfacción laboral del personal de una empresa de transporte y carga, Lima 2021.	Condiciones físicas y/o materiales	1. Ambiente físico	1-2	Total, acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Total desacuerdo	Alta Satisfacción parcial Regular Insatisfacción parcial Baja
			2. Recursos materiales	3-4		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Beneficios laborales y/o remunerativos	3. Remuneración	5-6		
			4. Incentivo	7-8		
¿Cuál es la situación actual de la satisfacción laboral del personal de una empresa de transporte y carga, Lima 2021?	Analizar la situación actual de la satisfacción laboral del personal de una empresa de transporte y carga, Lima 2021.	Políticas administrativas	5. Jornada de trabajo	9---10		
			6. Horario flexible	11-12		
		Relaciones sociales	7. Clima organizacional	13-14		
			8. Cultura organizacional			
¿Cuáles son los factores de mayor relevancia que inciden en la satisfacción laboral del personal de una empresa de	Identificar los factores de mayor relevancia que inciden en la satisfacción laboral del personal de una empresa de transporte y carga, Lima 2021.	Desarrollo personal	9. Capacitación y desarrollo	15-16		
			10. Ascenso	17-18		
		Desempeño de tareas	11. Actitud	19-20		
			12. Comportamiento	21-22		
				23-24		

transporte y carga, Lima 2021?		Relación con la autoridad	13. Flexibilidad	25-26				
			14. Relaciones interpersonales	27-28				
		Categoría 2: Estrategias de gestión						
		Alternativas						
<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar el programa de incentivos laborales económicos y no económicos. 2. Implementar el programa de capacitación y desarrollo personal por medio de la plataforma digital Virbela. 3. Implementar las estrategias de gestión para fortalecer la cultura organizacional. 								
Tipo, nivel y método		Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos		Procedimiento y análisis de datos			
Sintagma: Holístico Enfoque: Mixto Tipo: Proyectiva Nivel: Comprensivo Método: Inductivo, deductivo y analítico Diseño: Explicativo secuencial		Población: 70 trabajadores de la empresa privada en estudio. Muestra: 50 trabajadores de la empresa privada en estudio Unidad informante: Las unidades informantes fueron el administrador, el jefe de almacén y el asistente contable de la empresa privada en estudio.	Técnicas: Encuesta y entrevista Instrumentos: Cuestionario y la guía de entrevista.		Procedimiento: En primer lugar, se hizo el recojo de la información, seguidamente la búsqueda de los instrumentos o elaboración de los instrumentos, la validez y confiabilidad de los instrumentos, luego, se realizó la aplicación de los instrumentos con su respectivo permiso y finalmente se realizó el procesamiento de los datos. Análisis de datos: Para el enfoque cuantitativo se aplicó el Spss y el Excel y para el enfoque cualitativo se aplicó el atlas. Ti 8.			

ESTRATEGIAS DE
GESTIÓN PARA LA
MEJORA DE LA
SATISFACCIÓN
LABORAL DEL
PERSONAL DE UNA
EMPRESA DE
TRANSPORTE Y CARGA
LIMA – 2021

Autora:

Hernandez Correa, Esther Nadia



Introducción

La presente propuesta para mejorar la satisfacción laboral del personal de una empresa de transporte y carga, nace como consecuencia de la problemática que se evidenció en la empresa privada en estudio, por medio de la obtención de los datos cuantitativos y cualitativos.

Pero, en sí, ¿qué es la satisfacción laboral?

La satisfacción laboral es el nivel de complacencia que el trabajador obtiene por parte de su centro de labor, no obstante, Robbins y Judge mencionan que la satisfacción laboral es el sentimiento positivo que el trabajador tiene dentro de la empresa en el que se desempeña. Por otro lado, Lawler y Porter mencionan que la satisfacción en el trabajo se basa en función de las recompensas que el trabajador obtiene como consecuencia de su propio trabajo (Muchinsky citado en Vallejo, 2010; Robbins y Judge, 2009 y Lawler y Porter citados en Palomo, 2008).

1. Datos generales

1.1. Objetivo general

Proponer estrategias de gestión para mejorar la satisfacción laboral del personal de una empresa de transporte y carga, Lima 2021.

1.2. Objetivos específicos

- Implementar un programa de incentivos laborales económicos y no económicos
- Implementar un programa de capacitaciones y desarrollo personal mediante una plataforma virtual
- Fortalecer la cultura organizacional

1.3. Alcance

La presente propuesta, está vinculado directamente bajo la responsabilidad de:

- Administrador
- Área de recursos humanos.
- El jefe de operaciones

1.4. Utilidad

- Mejorar la satisfacción laboral del personal de la empresa de transporte y carga mediante los tres programas planteados.
- Aumentar los niveles de motivación mediante los incentivos, los premios y reconocimientos.
- Fortalecer los niveles de comunicación entre todos los trabajadores.



Evidencia 1:



PROGRAMA DE INCENTIVOS LABORALES

Empresa de transporte y carga

Lima, 2021

1. Introducción

Con el presente programa se busca brindar incentivos laborales adecuados a los trabajadores de la empresa en estudio, con la finalidad de satisfacer sus necesidades personales, mejorar su rendimiento y motivación dentro del ámbito laboral.

2. Concepto

Los incentivos laborales económicos son los pagos monetarios que la empresa da al trabajador, ya sea mediante bonos, entre otros. Mientras tanto, los incentivos no económicos es aquella recompensa no monetaria que recibe un colaborador, ya sea mediante reconocimientos, vacaciones, días libres, entre otros. Estos tipos de incentivos son muy importantes porque tienen como objetivo motivar a los empleados, mejorar su rendimiento y sean más eficaces (Bizneo, 2020).

3. Objetivo general

El propósito de este programa de incentivos, es motivar e impulsar a los trabajadores de la empresa de transporte y carga a mejorar su rendimiento y elevar su producción.

3.1 Objetivos específicos

- Aplicar los incentivos económicos
- Aplicar los incentivos no económicos
- Realizar los premios y reconocimientos

4. Responsable de las actividades

Estará a cargo el área de recursos humanos.

5. Utilidad

Aumentar los niveles de motivación mediante los incentivos laborales, los premios y los reconocimientos.

Condiciones	Descripción
Responsables	Área de recursos humanos
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Motivar al personal ➤ Recompensar el desempeño del trabajador por el tiempo laborado ➤ Reconocer al trabajador por mostrar un mejor desempeño en el desarrollo de sus labores a través de los incentivos económicos y no económicos.
Incentivo económico	<ul style="list-style-type: none"> - Bono de S/. 200.00 (Semestral) al trabajador con mejor rendimiento. Se dará a seis trabajadores con el mejor desempeño y que hayan cumplido con el objetivo propuesto por la empresa en estudio. - Bono de S/.50.00 (Anual) por navidad. Se dará a todo el personal. - Bono de transporte S/50.00 (Anual). Se dará a todo el personal.
Incentivo no económico	<p>Se establecerá tres fechas para celebrar días memorables, las cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El día del trabajador (Anual) - Cumpleaños de los trabajadores y (Cada fin de mes) - Día del padre (Anual)
Realización de los premios y reconocimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Certificado de reconocimiento al mejor trabajador de la empresa (Semestral). - Certificado de agradecimiento y apreciación por tiempo de servicio del trabajador, a partir de 3 años.

EGRESOS					
N.º de Act.	Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
3: Incentivos económicos	1	Bono extra al trabajador con mejor rendimiento	6	200	1200
	2	Bono de navidad	50	50	2500
	3	Bono de transporte	50	50	2500
4: Incentivos no económicos	1	Cumpleaños de los trabajadores (Kit de regalo más felicitaciones públicas y en las redes sociales de la empresa)	50	30	1500
	2	Día del padre (Kit de regalo más felicitaciones públicas y en las redes sociales de la empresa)	35	30	1050
	3	Día del trabajador (Kit de regalo más felicitaciones públicas y en las redes sociales de la empresa)	50	30	1500
5: Premios y reconocimientos	1	Certificado de reconocimiento al mejor trabajador de la empresa	3	25	75
	2	Certificado de agradecimiento y apreciación por tiempo de servicio.	3	25	75
TOTAL, EGRESOS					S/10,400.00

Modelos de los certificados de reconocimiento

CERTIFICADO DE RECONOCIMIENTO
AL MEJOR TRABAJADOR DE LA EMPRESA

OTORGADO A:

Nombre y apellidos

Por su fidelidad, compromiso y entrega a nuestra empresa. Estamos orgullosos de tener un empleado como usted como parte de nuestro equipo. Felicitaciones sinceras y los mejores deseos para su éxito continuado.

FECHA FIJADA

FIRMA

**CERTIFICADO DE AGRADECIMIENTO Y
APRECIACIÓN**

OTORGADO A:

Nombre y Apellidos

Por medio de la presente, nos complace en reconocer el servicio, entrega, constancia y dedicación que ud. ha demostrado durante su larga trayectoria laboral en esta empresa, durante más de 3 años. Siendo un ejemplo para todos sus compañeros, en el desempeño de su labor y por todos los servicios que a prestado a esta empresa, en los diversos cargos que ha desempeñado a través de los años.

FECHA FIJADA

FFIRMA

Encuesta para medir el nivel de motivación laboral, para ver si efectivamente los trabajadores tuvieron un impacto positivo en base al programa planteado.

The screenshot displays a survey interface with a top navigation bar containing 'Preguntas', 'Respuestas', and 'Configuración'. Below the navigation is a header image of a worker loading a truck. The main content is divided into two sections:

- Sección 1 de 2:** Titled 'Encuesta de motivación laboral para el personal de la empresa de transporte y carga, Lima 2022'. It includes an introduction: 'Estimado colaborador: El instrumento que se presenta a continuación pretende medir la motivación laboral, su aporte es valioso, en el sentido de marcar una sola alternativa que desde su percepción sea la correcta.'
- Sección 2 de 2:** Titled 'Preguntas', containing a single question: '1. Los beneficios económicos que recibo en mi trabajo satisfacen mis necesidades básicas *'. Below the question is a list of five response options: '1. Total acuerdo', '2. De acuerdo', '3. Indeciso', '4. En desacuerdo', and '5. Total desacuerdo'.

On the right side of the interface, there is a vertical toolbar with icons for adding, deleting, translating, and other actions.

2. En mi trabajo me encuentro motivado. *

Elegir ▼

3. Mis capacidades profesionales son consideradas en mi trabajo *

Elegir ▼

4. Se reconocen mi esfuerzo y dedicación *

Elegir ▼

5. Mi trabajo me posibilita beneficios sociales adecuados *

Elegir ▼

6. Me siento seguro y estable en mi trabajo *

Elegir ▼

7. Me gustaría cambiar de empleo *

Elegir



8. Mi trabajo me da oportunidades de crecimiento económico y profesional *

Elegir



9. He cumplido las expectativas que tenía al comenzar a trabajar *

Elegir



10. Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo *

Elegir



11. La tecnología con la que trabajo me permite evolucionar en mis conocimientos *

Elegir



12. Mi trabajo me permite conciliar las responsabilidades personales con las laborales *

Elegir

13. Soy lo suficientemente flexible para adaptarme a situaciones cambiantes *

Elegir

14. Mis aportes e ideas son tenidos en cuenta y valorados por mi superior *

Elegir

15. El flujo de comunicación en mi grupo de trabajo es adecuado *

Elegir

16. Las relaciones con mis compañeros me motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo *

Elegir

[Atrás](#)

[Enviar](#)

[Borrar formulario](#)

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

Google Formularios

Indicadores del programa de incentivos laborales

Para la medición y cumplimiento del programa elaborado, se formuló tres indicadores:



Indicador 1: “Incentivo no económico”

$$I. no econ. = \frac{Incent. no económico}{N^{\circ} de trabajadores} \times 100$$



Indicador 2: “Incentivo económico”

$$I. econ. = \frac{Incent. económico}{N^{\circ} de trabajadores} \times 100$$



Indicador 3: “Premios y reconocimientos”

$$P. R = \frac{Premios y reconocimientos}{N^{\circ} de trabajadores} \times 100$$

Diagrama de Gantt.

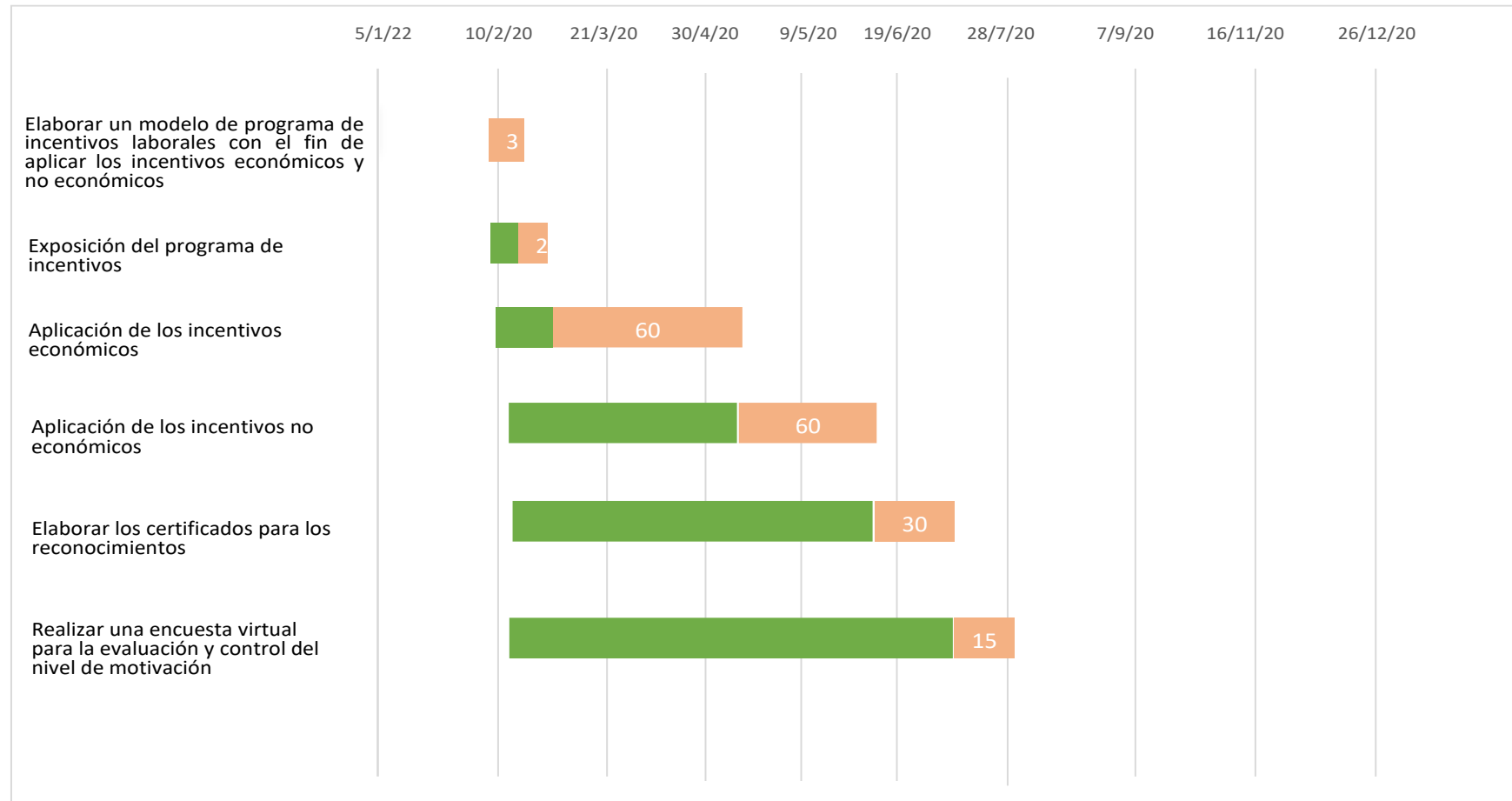
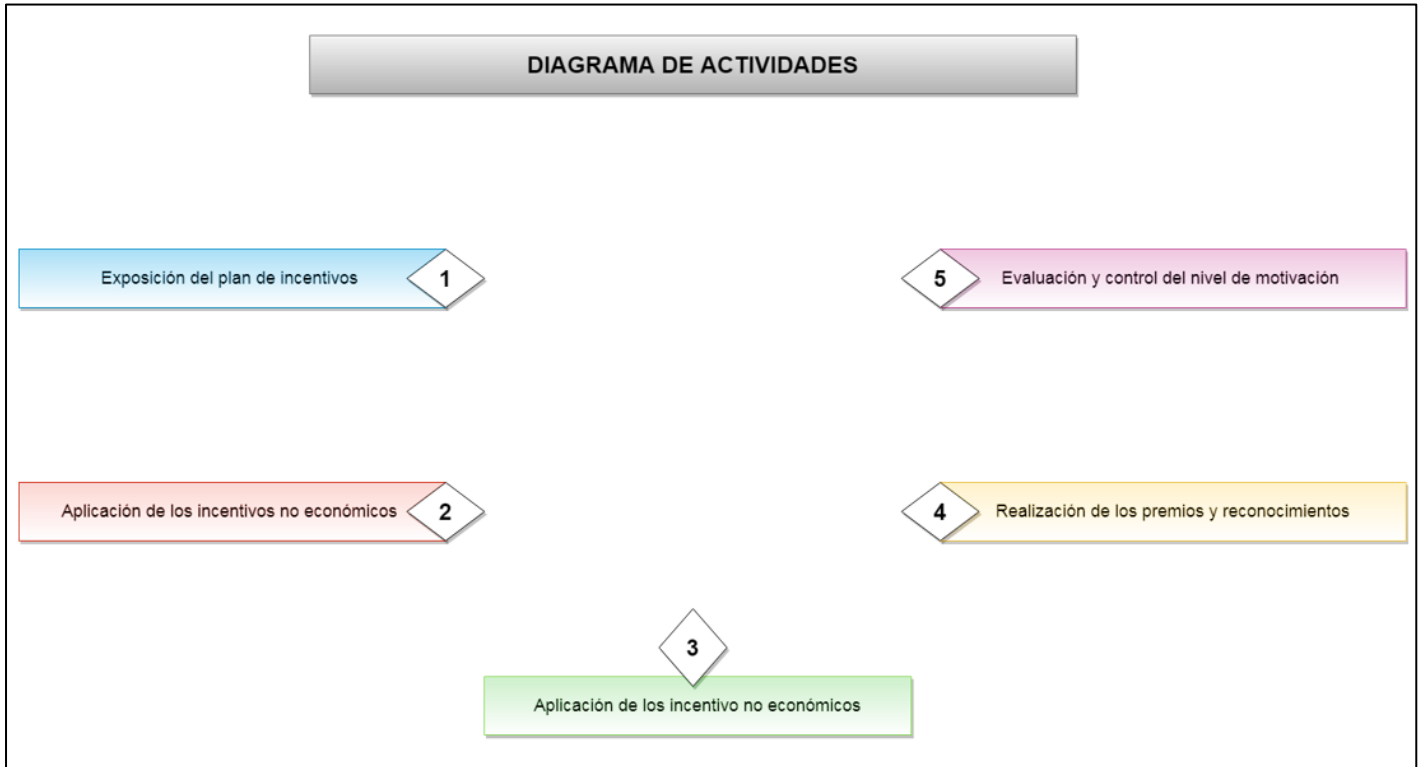


Diagrama de actividades



Evidencia 2:



PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PERSONAL UTILIZANDO EL ESPACIO VIRTUAL VIRBELA

OBJETIVOS

- Mejorar la comunicación y la motivación del personal de la empresa.
- Mantener a los ejecutivos y empleados permanentemente actualizados frente a los cambios científicos y tecnológicos, proporcionándoles información sobre la aplicación de la nueva tecnología.
- Proporcionar a la empresa recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para un mejor desempeño de su trabajo.
- Proporcionar oportunidades para el desarrollo personal continuo.
- Lograr cambios en su comportamiento con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la empresa.
- Mejorar los sistemas, métodos y procedimientos de trabajo.



INTRODUCCIÓN

Con el presente programa de capacitación y desarrollo personal se busca mejorar la actitud, los conocimientos, las habilidades y conductas de los trabajadores de la empresa de transporte y carga mediante el uso de la plataforma virtual Virbela. Desde que inició la Covid-19 vivimos tiempos completamente atípicos, extraños y lleno de incertidumbre a nivel mundial. Sin embargo, en medio de esta pandemia hemos aprendido grandes lecciones como por ejemplo muchas empresas entendieron que en tiempos de crisis la innovación y creatividad son piezas fundamentales para salir adelante, en pocas semanas se tuvieron que adaptar, activar protocolos y empezar a usar nuevas herramientas y cuanto más se prolongue esta pandemia mundial, más continuará dando forma al futuro de cómo sería nuestra vida laboral.



VIRBELA, UN NUEVO MUNDO VIRTUAL

Es un nuevo espacio virtual de realidad aumentada para la celebración de reuniones, Congresos, conferencias y sesiones de formación.

Esta plataforma nos ofrece muchos escenarios donde cada participante previamente registrado puede tener su propio avatar para que pueda caminar, interactuar, trabajar, asistir a reuniones o simplemente descansar y admirar la vista.

¡Puedes organizar eventos para hasta 1000 participantes! Es ahí donde empezamos a ver el futuro de las reuniones.



¿QUÉ OFRECE VIRBELA RESPECTO A OTRAS PLATAFORMAS?

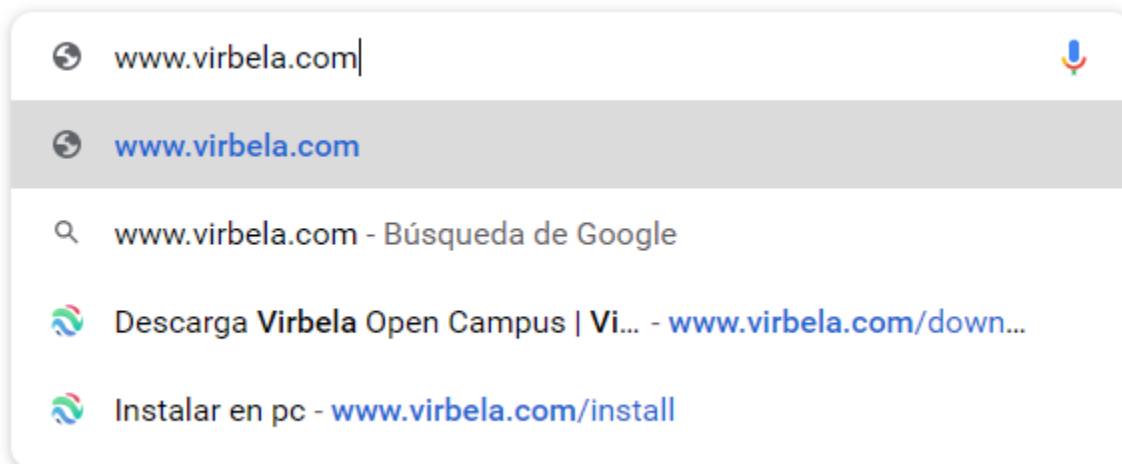


- Ofrece gráficos más realistas. Podríamos reunir a la comunidad de una manera que no se puede hacer en una videoconferencia.
- Herramientas como Zoom o Meet, por ejemplo, hacer contacto visual directo durante largos períodos de tiempo y centrarse en la cara de otra persona. Sin embargo, en Virbela los usuarios navegan en un entorno similar a un videojuego para asistir a reuniones, colaborar alrededor de las mesas de la sala de juntas, usar superficies de medios para mostrar documentos o sitios web e interactuar de maneras que pueden capturar señales sociales del mundo real.
- Un ambiente 100% virtual en el que usted y su equipo se pueden reunir y abrir documentos, compartir archivos y anotar el contenido sobre el que trabajan, pudiendo comunicarse mediante sus avatares, voz, chat y gestos.
- Y no hay que preocuparse por olvidar el nombre de alguien; siempre brilla sobre su cabeza.

PASOS PARA INSTALAR VIRBELA

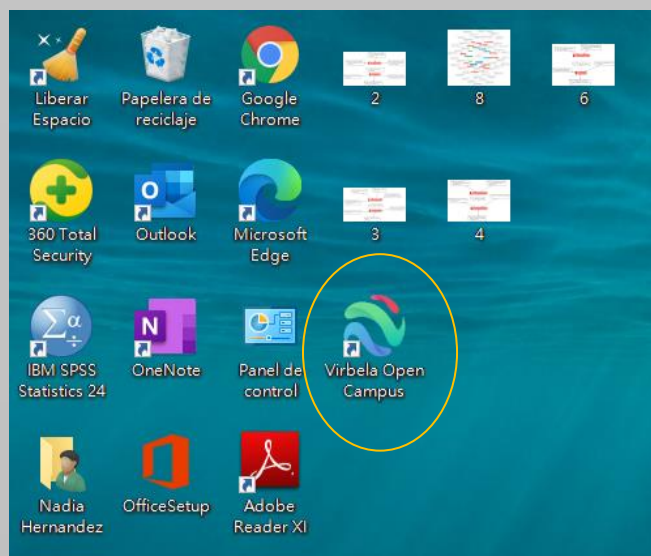
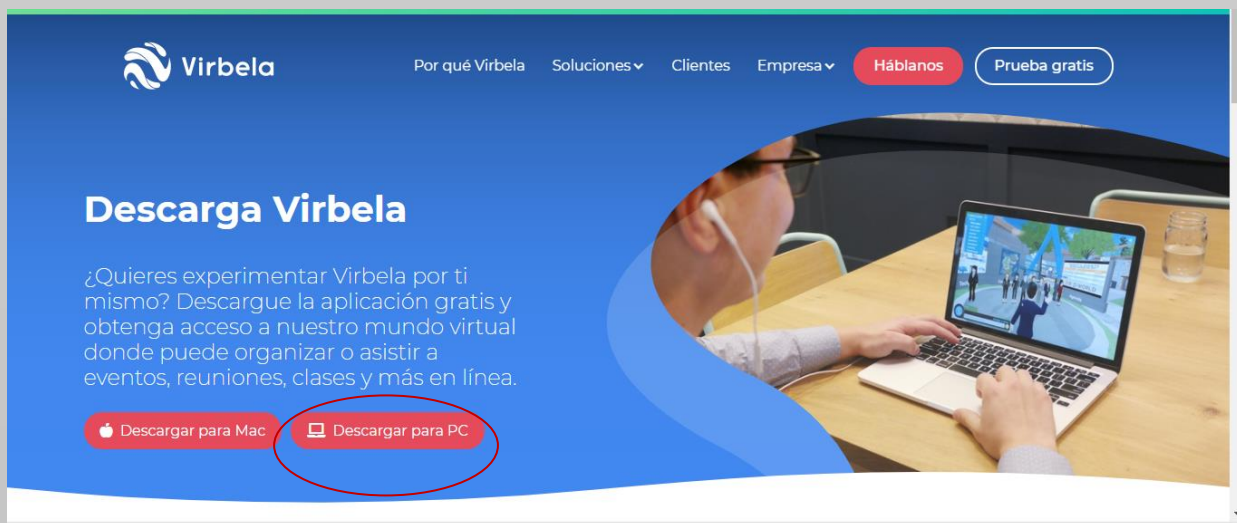
Paso Nº1

Ingresa al enlace www.virbela.com que es el portal oficial de la plataforma para posteriormente descargarla.



Paso Nº2

Al abrir el enlace te encontrarás con esta pantalla, dar clic en el ícono (prueba gratis) y en descargar para pc.



Paso
Nº3

Una vez descargada en el pc, registra tu cuenta llenando todos los datos pedidos.

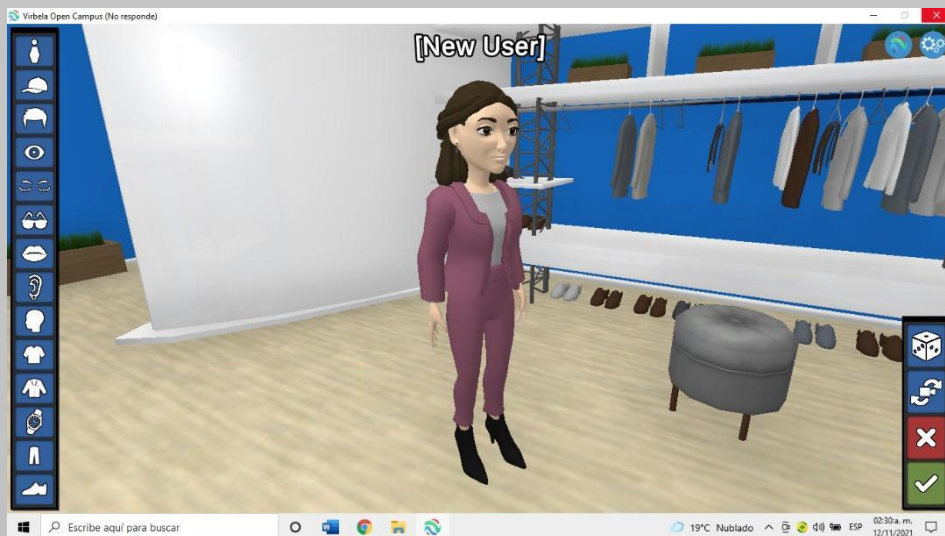


Paso Nº4

Después de haber registrado todos tus datos, te encontrarás con esta pantalla en dónde podrás crear tu avatar de acuerdo a tu característica física.



EJEMPLO



Paso Nº5

Tras elegir tu avatar, te encuentras con esta pantalla de inicio que ofrece desde un acceso a un campus genérico, con espacios abiertos y comunes, hasta oficinas específicamente diseñadas para reuniones grupales y privadas, clases o encuentros casuales, pasando por salas de exposición, teatros, auditorios, etc. Podrás desplazar tu avatar con el mouse de tu computadora.



Paso Nº6

Para organizar un evento virtual privado, se debe pagar la suma de 100 dólares y crear una contraseña secreta para posteriormente compartirla con tus colaboradores y podrás hacer uso de las herramientas que te ofrece para compartir archivos, abrir documentos y anotar el contenido sobre el que trabajan, pudiendo comunicarse mediante sus avatares, voz, chat y gestos.



Paso
Nº7

Para asistir al evento, los invitados, colaboradores, clientes, proveedores, distribuidores, etc. deberán descargar Virbela en su celular o pc, crear un avatar y asistir a la reunión con la contraseña creada por la empresa y podrán dirigirse con el *mouse* de la computadora o simplemente teletransportarse hacia el auditorio del evento.



Este espacio de reunión 3-D fue construido inicialmente por la empresa inmobiliaria eXp Realty como una forma de asegurar una ventaja competitiva sobre sus rivales. Como otras empresas inmobiliarias seguían cargando con costosos edificios físicos para proporcionar al personal y a los agentes un lugar para trabajar juntos, eXp ahorró una fortuna al eliminar la necesidad de propiedades comerciales, tiempo de viaje, lucha contra el tráfico y muchas otras molestias de ladrillo y mortero.



Programa de capacitación:

CAPACITACIÓN PARA LOS CONDUCTORES					
MES	FECHA	TEMA	DURACIÓN	RESPONSABLE	DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN
Enero	02-01-2022	NORMATIVIDAD: <ul style="list-style-type: none"> - Código nacional de tránsito - Señalización de tránsito - Normas referentes a cada especialidad de tránsito 	1 hora y 20 minutos	Jefe de operaciones	Se comunicará a los trabajadores sobre las capacitaciones que serán realizadas mediante la plataforma virtual Virbela y deberán descargarse el aplicativo, registrar sus datos y crear su avatar, antes de ello se les dará una breve introducción acerca del uso de este aplicativo, toda esta información será enviada mediante el correo corporativo de la empresa. Se publicará en la página de fan page y en los grupos de WhatsApp el día y la hora de la capacitación.
Marzo	02-03-2022	PREVENCIÓN Y MANEJO DE EMERGENCIAS <ul style="list-style-type: none"> - Primeros auxilios - Bomberotecnia - Percepción del riesgo - Transporte de mercancías peligrosas 	1 hora y 20 minutos	Jefe de operaciones	
Mayo	02-05-2022	FATIGA – CANSANCIO <ul style="list-style-type: none"> - Riesgos de conducir con fatiga - Desórdenes del sueño - Hábitos personales y familiares - Alimentación sana para la vía 	1 hora y 20 minutos	Jefe de operaciones	
Agosto	02-08-2022	EN CASO DE ACCIDENTES <ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de las normas - Derechos y deberes en caso de accidente . Ley . Normas de la empresa <ul style="list-style-type: none"> - Cómo entenderse bien con los policías de tránsito TRABAJO EN EQUIPO	1 hora y 20 minutos	Jefe de operaciones	

CAPACITACIÓN PARA LOS ESTIBADORES				
MES	FECHA	TEMA	DURACIÓN	RESPONSABLE
Enero	02-01-2022	SERVICIO AL CLIENTE: <ul style="list-style-type: none"> - Relaciones humanas - Técnicas de comunicación - Control de impulsos - Presentación personal - El cliente siempre tiene la razón TRABAJO EN EQUIPO UZO CORRECTO DE LOS EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL (EPP)	1 hora y 20 minutos	Jefe de operaciones

Encuesta virtual para evaluar la capacitación

[Preguntas](#) [Respuestas](#) [Configuración](#)

Evaluación de la capacitación

Estimado colaborador, este cuestionario tiene el objetivo de evaluar las diferentes actividades realizadas de la capacitación, su evaluación es muy importante para nosotros, por favor responda lo que mejor refleje su opinión.

1. Lo aprendido en ésta capacitación es aplicable en el desarrollo de mi trabajo. *

1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Malo

2. Las herramientas utilizadas en la capacitación son adecuadas para el desarrollo de la misma.

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

3. El tiempo asignado para el desarrollo de la capacitación fue pertinente.

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

4. La capacitación fue de manera general novedosa, dinámica e interesante.

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

5. Los nuevos aprendizajes le son útiles para desempeñar mejor sus funciones.

- Excelente
- Muy bueno
- bueno
- Regular
- Malo

6. En el programa ha obtenido nuevos conocimientos y aprendizajes.

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

7. Cómo califica usted la forma como se realizó el programa de capacitación.

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

8. Como considera la motivación y la valoración de sus conocimientos y experiencias.

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

9. El material didáctico utilizado en la capacitación fue:

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

10. Como se sintió en el desarrollo de la capacitación:

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

11. El dominio del tema por parte del capacitador fue:

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

12. La comunicación entre los capacitadores y los capacitados fue:

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

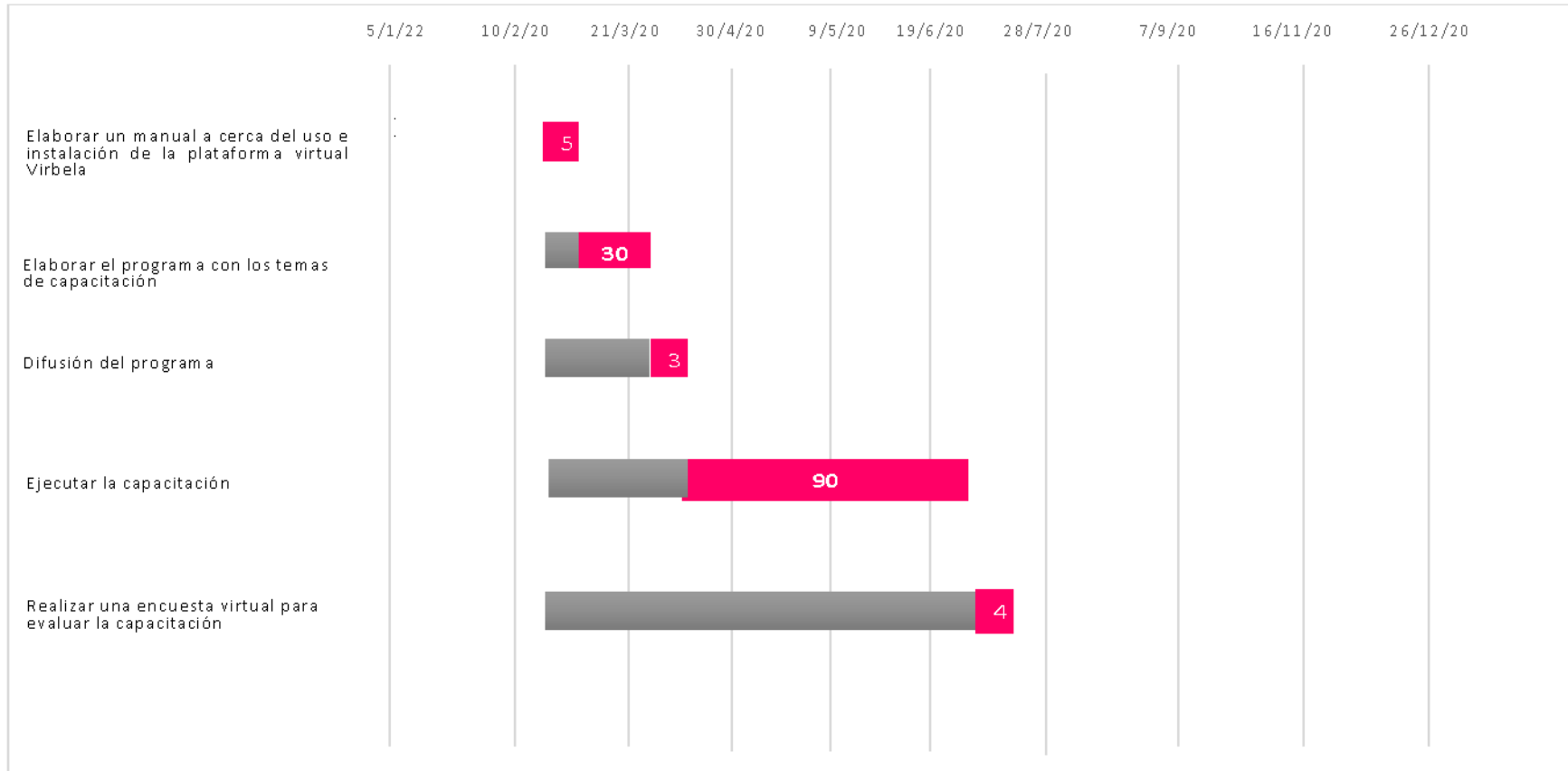
Enviar

[Borrar formulario](#)

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

Google Formularios

Diagrama de Gantt.



Evidencia 3:



ESTRATEGIAS PARA
FORTALECER LA
CULTURA
ORGANIZACIONAL

PRESENTACIÓN

Con las estrategias planteadas se busca fortalecer la cultura organizacional, implementar la misión, visión, los valores empresariales y realizar dinámicas motivacionales, con la finalidad de crear un clima laboral agradable, llevadero y productivo. A sí mismo, se busca promover el trabajo en equipo, mejorar la reputación corporativa y generar un mayor compromiso.



¿Qué es la cultura organizacional?

La cultura organizacional abarca a un conjunto de ideas importantes que se comparten con todos los colaboradores dentro de la organización y dentro de ello están involucradas las metas, las prácticas, los valores y creencias que deben ser de conocimiento de cada uno de los trabajadores (Bateman y Snell, 2009).



La empresa en estudio actualmente no cuenta con una apropiada cultura organizacional, por ello, es fundamental fortalecer este aspecto, ya que, repercute en las actitudes y comportamiento de los empleados, a su vez ayudará a que estos estén identificados y comprometidos al cien por ciento con la empresa.

Para fortalecer la cultura organizacional, todo el personal de la empresa debe conocer y poner en práctica la misión, la visión compartida y los valores que permitan desarrollar un comportamiento de buenos hábitos y actitud positiva.



MISIÓN

Somos una empresa que brinda servicio de transporte y carga pesada de Lima-Trujillo y Trujillo-Lima, contamos con una infraestructura física y logística para ofrecerte excelente calidad de servicio.



VISIÓN

Somos una empresa líder en transporte y carga de mercadería pesada a nivel nacional, contamos con los más altos estándares en eficiencia, puntualidad y seguridad porque tu eres la razón de ser de nuestra empresa.

Implementación de los valores empresariales

Se implementará los valores empresariales tales como: compromiso, integridad, liderazgo, trabajo en equipo, responsabilidad, respeto, solidaridad, limpieza y puntualidad: para lo cual, se ejecutará en 3 etapas:

ETAPA 1:

Se realizará talleres sobre la importancia y definición de los valores empresariales tales como: El compromiso, la integridad y el liderazgo.

ETAPA 2:

Se realizará talleres sobre la importancia y definición de los siguientes valores empresariales: trabajo en equipo, responsabilidad y el respeto.

ETAPA 3:

Se Realizará talleres sobre la importancia y definición de los tres últimos valores empresariales: la solidaridad, limpieza y la puntualidad.

Para la realización de estos talleres se realizará mediante los aplicativos de Zoom y Google meet, a sí mismo se publicará los nuevos valores empresariales en la página de Facebook de la empresa.





Nuestros Valores

COMPROMISO

Capacidad que tiene el ser humano para tomar conciencia de la importancia que tiene cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del tiempo estipulado.

INTEGRIDAD

Ser auténtico y honesto durante las relaciones laborales, sin afectar los intereses de los demás individuos.

LIDERAZGO

Capacidad que tiene una persona de influir, motivar, organizar y llevar a cabo acciones para lograr sus fines y objetivos.

TRABAJO EN EQUIPO

Capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo

RESPONSABILIDAD

Persona responsable que asume los resultados de las decisiones que acepte o tome.

RESPECTO

Consideración, acompañada de cierta sumisión, con que se trata a una persona o una cosa por alguna cualidad.

SOLIDARIDAD

Adhesión o apoyo incondicional a causas o intereses ajenos, especialmente en situaciones comprometidas o difíciles.

LIMPIEZA

Evitar los accidentes que se producen por golpes y caídas como consecuencia de un ambiente desordenado o sucio, suelos resbaladizos, materiales colocados fuera de su lugar y acumulación de material sobrante o de desperdicio.

PUNTUALIDAD

Disciplina de estar a tiempo para cumplir nuestros compromisos adquiridos, una cita del trabajo, una reunión de amigos, un compromiso de la oficina, un trabajo pendiente por entregar.

Realización del taller de dinámicas motivacionales) “Espíritu de equipo”

- Se realizará dinámicas motivacionales con la finalidad de fomentar e incentivar el trabajo en equipo, mejorar su potencial, destrezas y habilidades de los trabajadores de la empresa privada en estudio. Se ejecutará mediante la plataforma zoom creando grupos y con las cámaras prendidas para poder interactuar y realizar cada dinámica.
- Nota: (Ver pág. Siguiete).



DINÁMICAS MOTIVACIONALES (ESPÍRITU DE EQUIPO)



Ganador/ Ganador

Duración: 5-6 minutos.
Número de participantes: 2 personas o más.
Material necesario: ninguno.
Reglas: el jugador A le cuenta algo negativo de su vida al jugador B. Puede ser un recuerdo personal o laboral, pero tiene que ser cierto. El jugador A tendrá que hablar de la misma experiencia, pero centrándose únicamente en los aspectos positivos. Después, el jugador B le ayudará a explorar el lado positivo de la experiencia negativa. A continuación, los roles se cambian.
Objetivo: Los participantes aprenden a reformular juntos las situaciones negativas en experiencias de aprendizaje.

Mezcla de objetivos

Duración: 1-2 minutos.
Número de participantes: todo el que quiera.
Material necesario: Ninguno.
Reglas: Antes de una reunión, haz que la mayor cantidad posible de participantes dé un paseo y cuente qué espera aportar a la reunión. Si lo deseas, ofrece un premio a la persona que hable con más gente y otro para la persona que de hecho aporte lo que contó.
Objetivo: Mejora la productividad de la reunión y hace que los asistentes piensen en cómo van a contribuir, en lugar de limitarse a pensar en lo que van a sacar de la reunión.

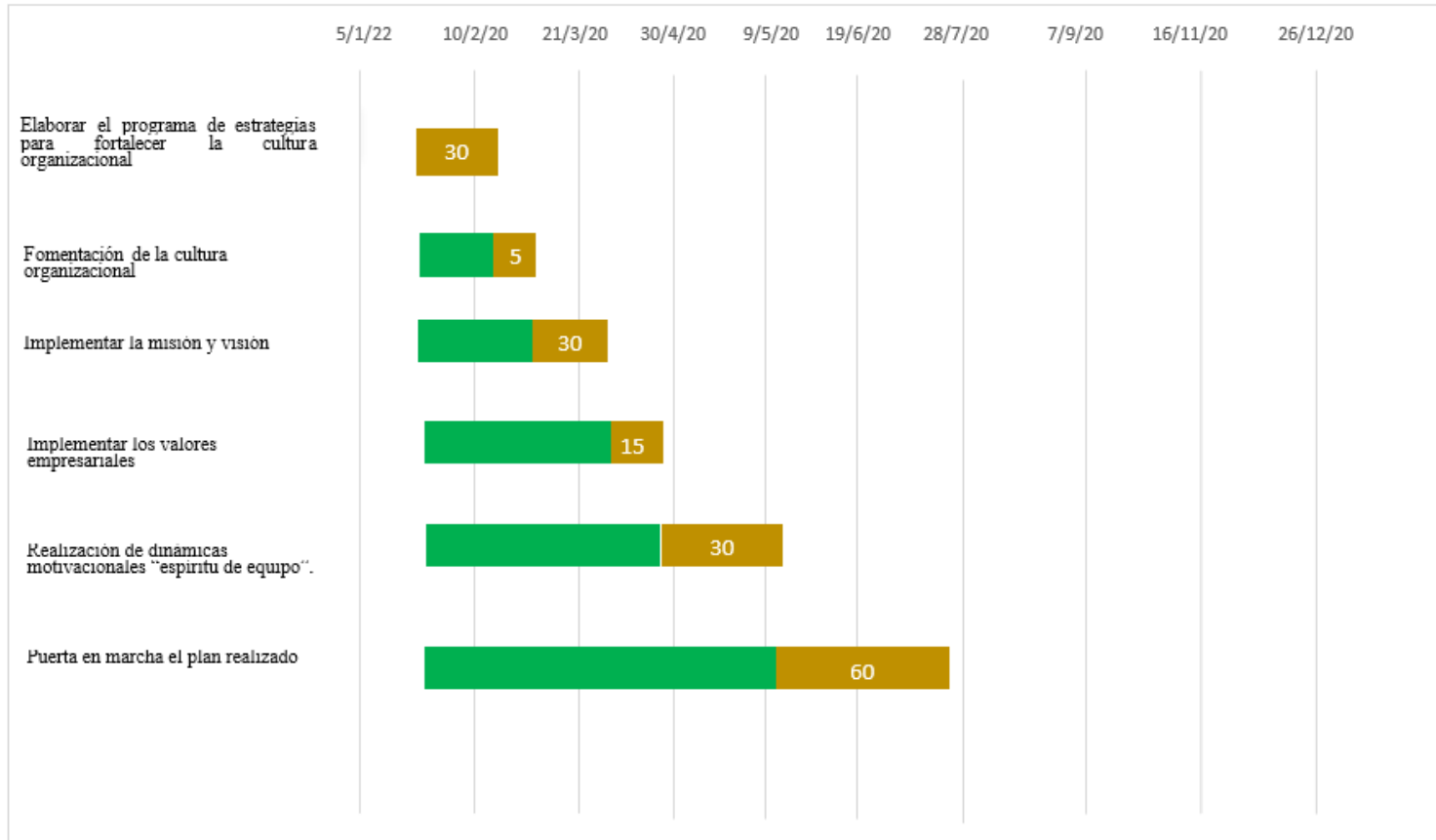
Mimi compañía

Duración: 5-6 minutos.
Número de participantes: 2 personas a más.
Material necesario: Ninguno.
Reglas: Cada miembro del equipo representa a través de una mímica a un animal, el resto debe adivinarlo. Después de haber interpretado todos, se analiza la forma de interpretar y las posibles mejoras para expresarse.
Objetivo: Los participantes aprenden a analizar e interpretar y proponer posibles mejoras.

Técnica 6.3.5

Duración: 5-6 minutos.
Número de participantes: 6 personas a más.
Material necesario: Hoja y lapicero.
Reglas: Consiste en plantear un debate en grupos de seis de personas, que deberán ponerse de acuerdo sobre qué aspecto de la empresa conviene modificar con mayor urgencia (puede ser un problema real que hayan apreciado en su día a día). Una vez se ha acordado qué tema se va a abordar, cada miembro del equipo anota tres ideas sobre cómo solucionarlo, dispone de cinco minutos para ello, transcurrido ese tiempo, se debe intercambiar las ideas, de tal manera que, cuando finalice la ronda, cada empleado contará con varias ideas para solucionar el problema en cuestión.
Objetivo: Favorece la creatividad.

Diagrama de Gantt.



Anexo 3: Instrumento cuantitativo

INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

(Instrumento cuantitativo)

Estimado colaborador:

El instrumento que se presenta a continuación pretende medir la satisfacción laboral, su aporte es valioso, en el sentido de marcar una sola alternativa que desde su percepción sea la correcta.

Total acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Indeciso (3)	En desacuerdo (4)	Total desacuerdo (5)			
Nro.	Ítems		Valoración				
	SUB CATEGORÍA: Condiciones físicas y/o materiales		1	2	3	4	5
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
SUB CATEGORÍA: Beneficios laborales y/o remunerativos							
5	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.		1	2	3	4	5
6	Me siento mal con lo que gano.		1	2	3	4	5
7	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.		1	2	3	4	5
8	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.		1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA: Políticas administrativas							
9	Siento que recibo por parte de la empresa mal trato.		1	2	3	4	5
10	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.		1	2	3	4	5
11	Me disgusta mi horario.		1	2	3	4	5
12	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.		1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA: Relaciones sociales							
13	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es ideal para desempeñar mis funciones.		1	2	3	4	5

14	Me agrada trabajar con mis compañeros.	1	2	3	4	5
15	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	1	2	3	4	5
16	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA: Desarrollo Personal						
17	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	1	2	3	4	5
18	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	1	2	3	4	5
19	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	1	2	3	4	5
20	Mi trabajo me hace sentir realizado (a).	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA: Desempeño de tareas						
21	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	1	2	3	4	5
22	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	1	2	3	4	5
23	Me gusta el trabajo que realizo.	1	2	3	4	5
24	Me siento complacido con la actividad que realizo.	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA: Relación con la autoridad						
25	Mis jefes son comprensivos.	1	2	3	4	5
26	Es grata la disposición de mis jefes cuando les hago alguna consulta sobre mi trabajo.	1	2	3	4	5
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	1	2	3	4	5
28	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	1	2	3	4	5

Muchas gracias

Anexo 4: Instrumento cualitativo

Guía de entrevista (Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entrev.1)
Fecha	
Lugar de la entrevista	

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	Condiciones físicas y/o materiales	¿Qué tipo de condiciones físicas y/o materiales brinda la empresa a los trabajadores?
2	Beneficios laborales y/o remunerativos	¿Qué tipo de beneficios laborales y/o remunerativos ofrece la empresa a los trabajadores?
3	Políticas administrativas	¿Cuáles son las políticas administrativas que ejecuta la empresa?
4	Relaciones sociales	¿Cómo se desarrolla las relaciones sociales dentro de la empresa?
5	Desarrollo Personal	¿Qué oportunidades brinda la empresa para el desarrollo personal de los trabajadores?
6	Desempeño de tareas	¿Cómo es el desempeño de los trabajadores de la empresa?
7	Relación con la autoridad	¿Cómo es la relación de los trabajadores con la autoridad de la empresa? ¿Cómo percibe usted la satisfacción laboral de la empresa?

Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Qué tipo de condiciones físicas y/o materiales brinda la empresa a los trabajadores?	
2	¿Qué tipo 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 desarrolla las relaciones sociales dentro de 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? ¿Cómo percibe usted la satisfacción laboral de la empresa?	

Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos y cualitativos



Universidad
Norbert Wiener

Facultad de Ingeniería y Negocios

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																																									
1.	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 y 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.	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 y	4	4	El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual.	Es necesaria la modificación del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado.	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	4	La eliminación del ítem no afecta al indicador, sub categoría y categoría. El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría. El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante. El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.	4	4	4	4	4	4	4	4																				
2.	El ambiente donde trabajo es confortable.																					4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
Indicador 2: Recursos materiales																																									
3.	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.																					4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4.	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.																					4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sub categoría 2: Beneficios laborales y/o remunerativos																																									
Indicador 3: Remuneración																																									
5.	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.																					4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6.	Me siento mal con lo que gano.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4																			
Indicador 4: Incentivo																																									
7.	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4																			
8.	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4																			

21.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					4						4						4		
22.	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					4						4						4		
Indicador 12: Comportamiento																				
23.	Me gusta el trabajo que realizo.					4						4						4		
24.	Me siento complacido con la actividad que realizo.					4						4						4		
Sub categoría 7: Relación con la autoridad																				
Indicador 13: Flexibilidad																				
25.	Mis jefes son comprensivos.					4						4						4		
26.	Es grata la disposición de mis jefes cuando les hago alguna consulta sobre mi trabajo.					4						4						4		
Indicador 14: Relaciones interpersonales																				
27.	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					4						4						4		
28.	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					4						4						4		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	Fernando Alexis Nolazco Labajos	DNI N°	400961822
Condición en la universidad	Docente metodólogo	Teléfono / Celular	947480893
Años de experiencia	19 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Licenciado/ doctor		
Metodólogo/ temático	Metodólogo	Lugar y fecha	Setiembre del 2021

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Construcción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.




CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL ADMINISTRADOR, AL JEFE DE ALMACEN Y AL ASISTENTE CONTABLE

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Qué tipo de condiciones físicas y/o materiales brinda la empresa a los trabajadores?	X		X		X			
2	¿Qué tipo de beneficios laborales y/o remunerativos ofrece la empresa a los trabajadores?	X		X		X			
3	¿Cuáles son las políticas administrativas que ejecuta la empresa?	X		X		X			
4	¿Cómo se desarrolla las relaciones sociales dentro de la empresa?	X		X		X			
5	¿Qué oportunidades brinda la empresa para el desarrollo personal de los trabajadores?	X		X		X			
6	¿Cómo es el desempeño de los trabajadores de la empresa?	X		X		X			
7	¿Cómo es la relación de los trabajadores con la autoridad de la empresa?	X		X		X			
8	¿Cómo percibe usted la satisfacción laboral de la empresa?	X		X		X			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Nombres y Apellidos	Fernando Alexis Nolazco Labajos	DNI N°	400961822
Condición en la universidad	Docente metodólogo	Teléfono / Celular	947480893
Años de experiencia	19 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Licenciado/ doctor		
Metodólogo/ temático	Metodólogo	Lugar y fecha	Setiembre del 2021

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Construcción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.



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																							
1.	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 y la categoría.																					
2.	El ambiente donde trabajo es confortable.					4																	4
Indicador 2: Recursos materiales																							
3.	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					4																	4
4.	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.				4																	4	
Sub categoría 2: Beneficios laborales y/o remunerativos																							
Indicador 3: Remuneración																							
5.	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría. El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante. El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.																					
6.	Me siento mal con lo que gano.					4																	4
Indicador 4: Incentivo																							
7.	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					4																	4
8.	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.				4																	4	
Sub categoría 3: Políticas administrativas																							

Indicador 5: Jornada de trabajo																		
9.	Siento que recibo por parte de la empresa mal trato.			4				4						4				4
10.	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.			4				4						4				4
Indicador 6: Horario flexible																		
11.	Me disgusta mi horario.			4				4						4				4
12.	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.			4				4						4				4
Sub categoría 4: Relaciones sociales																		
Indicador 7: Clima organizacional																		
13.	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es ideal para desempeñar mis funciones.			4				4						4				4
14.	Me agrada trabajar con mis compañeros.			4				4						4				4
Indicador 8: Cultura organizacional																		
15.	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.			4				4						4				4
16.	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																		
17.	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.			4				4						4				4
18.	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.			4				4						4				4
Indicador 10: Ascenso																		
19.	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.			4				4						4				4
20.	Mi trabajo me hace sentir realizado (a).			4				4						4				4
Sub categoría 6: Desempeño de tareas																		

Indicador 11: Actitud																			
21.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.				4				4				4				4		
22.	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.				4				4				4				4		
Indicador 12: Comportamiento																			
23.	Me gusta el trabajo que realizo.				4				4				4				4		
24.	Me siento complacido con la actividad que realizo.				4				4				4				4		
Sub categoría 7: Relación con la autoridad																			
Indicador 13: Flexibilidad																			
25.	Mis jefes son comprensivos.				4				4				4				4		
26.	Es grata la disposición de mis jefes cuando les hago alguna consulta sobre mi trabajo.				4				4				4				4		
Indicador 14: Relaciones interpersonales																			
27.	La relación que tengo con mis superiores es cordial.				4				4				4				4		
28.	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.				4				4				4				4		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO: Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	Pietro Pablo Guissepi Dondero Cassano	DNI N°	43571188
Condición en la universidad	Docente a tiempo completo	Teléfono / Celular	996993863
Años de experiencia	20 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Lic.en Administración/Dr.en Administración		
Metodólogo/ temático	Metodólogo/Temático	Lugar y fecha	02/10/2021

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.



CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL ADMINISTRADOR, AL JEFE DE ALMACEN Y AL ASISTENTE CONTABLE

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Qué tipo de condiciones físicas y/o materiales brinda la empresa a los trabajadores?	X		X		X			
2	¿Qué tipo de beneficios laborales y/o remunerativos ofrece la empresa a los trabajadores?	X		X		X			
3	¿Cuáles son las políticas administrativas que ejecuta la empresa?	X		X		X			
4	¿Cómo se desarrolla las relaciones sociales dentro de la empresa?	X		X		X			
5	¿Qué oportunidades brinda la empresa para el desarrollo personal de los trabajadores?	X		X		X			
6	¿Cómo es el desempeño de los trabajadores de la empresa?	X		X		X			
7	¿Cómo es la relación de los trabajadores con la autoridad de la empresa?	X		X		X			
8	¿Cómo percibe usted la satisfacción laboral de la empresa?	X		X		X			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	Pietro Pablo Guissepi Dondero Cassano	DNI N°	43571188
Condición en la universidad	Docente a tiempo completo	Teléfono / Celular	996993863
Años de experiencia	20 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Lic.en Administración/Dr.en Administración		
Metodólogo/ temático	Metodólogo/Temático	Lugar y fecha	02/10/2021

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.



Ficha de validez del cuestionario para medir la satisfacción laboral


Nro.	Ítem s	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																											
1.	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o 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 y la categoría.	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.	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.	La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y categoría. El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría. El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante. El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
2.	El ambiente donde trabajo es confortable.						4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
Indicador 2: Recursos materiales																											
3.	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.						4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4.	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.						4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Sub categoría 2: Beneficios laborales y/o remunerativos																											
Indicador 3: Remuneración																											
5.	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.						4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6.	Me siento mal con lo que gano.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
Indicador 4: Incentivo																											
7.	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
8.	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
Sub categoría 3: Políticas administrativas																											
Indicador 5: Jornada de trabajo																											

Indicador 12: Comportamiento																				
23.	Me gusta el trabajo que realizo.				4				4					4					4	
24.	Me siento complacido con la actividad que realizo.				4				4					4					4	
Sub categoría 7: Relación con la autoridad																				
Indicador 13: Flexibilidad																				
25.	Mis jefes son comprensivos.				4				4					4					4	
26.	Es grata la disposición de mis jefes cuando les hago alguna consulta sobre mi trabajo.				4				4					4					4	
Indicador 14: Relaciones interpersonales																				
27.	La relación que tengo con mis superiores es cordial.				4				4					4					4	
28.	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.				4				4					4					4	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	Leoncio Robinson Sánchez Roque	DNI N°	43339740
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	995607633
Años de experiencia	13 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Licenciado Educación/Dr Administración, Dr Ciencias de la Educación		
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	Octubre 2021

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Construcción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.




CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL ADMINISTRADOR, AL JEFE DE ALMACEN Y AL ASISTENTE CONTABLE

Nº.	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Qué tipo de condiciones físicas y/o materiales brinda la empresa a los trabajadores?	X		X		X			
2	¿Qué tipo de beneficios laborales y/o remunerativos ofrece la empresa a los trabajadores?	X		X		X			
3	¿Cuáles son las políticas administrativas que ejecuta la empresa?	X		X		X			
4	¿Cómo se desarrolla las relaciones sociales dentro de la empresa?	X		X		X			
5	¿Qué oportunidades brinda la empresa para el desarrollo personal de los trabajadores?	X		X		X			
6	¿Cómo es el desempeño de los trabajadores de la empresa?	X		X		X			
7	¿Cómo es la relación de los trabajadores con la autoridad de la empresa?	X		X		X			
8	¿Cómo percibe usted la satisfacción laboral de la empresa?	X		X		X			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Nombres y Apellidos	Leoncio Robinson Sánchez Roque	DNI N°	43339740
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	995607633
Años de experiencia	13 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Licenciado Educación/Dr Administración, Dr Ciencias de la Educación		
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	Octubre 2021

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Construcción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta



Universidad
Norbert Wiener

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Satisfacción laboral del personal de una empresa de transporte y carga, Lima 2021

Nombre de la propuesta: Estrategias de gestión para mejorar la satisfacción laboral del personal de una empresa de transporte y carga, Lima 2021

Yo, Leoncio Robinson SÁNCHEZ ROQUE identificado con DNI Nro 43339740. Especialista en Docente Temático. Actualmente laboro en la Escuela de Administración y Negocios Internacionales. Ubicado en Av. Petit Thouars. Lince. 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.

Nº	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.	X		X		X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	X		X		X			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	X		X		X			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	X		X		X			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	X		X		X			

7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	X		X		X			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	X		X		X			
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X		X		X			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X		X		X			

Y después de la revisión opino que:

1. La propuesta es consistente.
2. El planteamiento se constituye en un aporte en la resolución de la problemática identificada
3. Se debe continuar con los siguientes pasos hasta la sustentación

Es todo cuanto informo;



Firma

Fecha: noviembre 2021

Apellidos y nombres:	Sánchez Roque Leoncio Robinson		
Profesional en:	Licenciado en Educación/Ciencias militares	Máximo grado:	Doctor en Administración Doctor Ciencias de la Educación
Experiencia en años:	13 años	Experto en:	Docente-Temático
DNI:	43339740	Celular:	995607633
		Relación con la entidad	Docente de la Escuela de Administración y negocios Internacionales

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Satisfacción laboral del personal de una empresa de transporte y carga, Lima 2021

Nombre de la propuesta: Estrategias de gestión para mejorar la satisfacción laboral del personal de una empresa de transporte y carga, Lima 2021

Yo, Roy Fernando Martínez Quintanilla identificado con DNI Nro. 07879737 Especialista en Marketing Actualmente laboro en Universidad Norbert Wiener. Ubicado en Av. Arequipa 440 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.

Nº	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.	X		X		X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	X		X		X			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	X		X		X			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	X		X		X			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	X		X		X			
7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	X		X		X			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma	X		X		X			

	detallado y responsables de las diversas actividades							
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X		X		X		
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X		x		X		

Y después de la revisión opino que:

1. Todo está bien
2.
3.

Es todo cuanto informo;



Firma

Fecha: 26.11.21

Apellidos y nombres:	Martínez Quintanilla Roy Fernando		
Profesional en:	Administración	Título / grado	Licenciado
Experiencia en años:	15	Experto en:	Mg. en Marketing
DNI:	07879737	Celular:	947489654
		Relación con la entidad	Profesor

Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)

Nro.	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22
1	2	3	2	4	4	3	3	2	2	3	2	4	2	4	2	4	4	2	3	3	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	
4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
6	1	4	2	4	4	3	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	
7	2	5	2	4	4	4	2	4	2	2	4	1	4	4	1	4	1	4	2	2	4	
8	2	4	2	4	2	4	4	4	2	1	4	4	4	3	4	4	5	4	4	1	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	1	4	4	2	2	4	2	4	4	4	2	5	2	4	2	2	4	4	3	
13	1	5	1	1	2	4	4	4	1	3	1	4	2	2	4	2	3	4	4	2	2	
14	5	5	1	2	1	5	5	4	3	5	4	2	5	5	5	5	4	4	4	3	4	
15	2	4	4	2	4	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
16	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	
17	2	4	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	4	4	1	1	1	2	2	1	1	
18	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	
19	1	2	2	1	2	4	1	2	2	2	2	2	4	3	4	3	5	1	3	1	2	
20	1	1	1	1	2	4	2	1	2	1	3	3	2	4	4	4	3	4	4	2	1	
21	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	3	1	3	2	1	
22	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	
24	4	5	4	5	3	3	2	4	3	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	
25	4	5	4	4	4	4	5	4	1	1	1	2	2	2	1	3	1	4	3	1	2	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	1	3	2	2	4	
27	5	4	3	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	
28	5	5	3	4	4	3	4	2	2	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
29	2	2	3	2	2	1	1	2	1	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	
30	4	4	1	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	
31	4	2	3	5	1	4	4	2	2	3	2	3	2	2	1	3	3	2	3	2	3	
32	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	
33	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	1	3	2	2	3	1	2	1	2	
34	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
35	2	2	2	3	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	
36	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	
37	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2	
38	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	3	1	3	2	3	
39	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	
40	2	2	1	1	2	2	2	1	3	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	
41	2	2	1	2	4	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
42	2	2	2	2	1	2	2	2	1	4	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
43	4	3	1	1	1	2	2	5	2	2	1	2	1	2	1	2	4	2	1	3	4	
44	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
45	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	
46	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	5	
47	4	2	4	2	4	3	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	4	2	4	
48	2	2	1	2	1	2	2	4	1	4	4	4	2	2	3	2	2	2	1	2	2	
49	4	4	3	1	2	4	4	4	2	3	2	1	3	2	1	2	1	2	4	2	2	
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	2	1	1	5	5	5	5	5	2	1	

Anexo 8: Transcripción de las entrevistas

Guía de entrevista (Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Administrador
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado 1 (Entrev.1)
Fecha	05 de octubre
Lugar de la entrevista	Oficina administrativa

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	Condiciones físicas y/o materiales	¿Qué tipo de condiciones físicas y/o materiales brinda la empresa a los trabajadores?
2	Beneficios laborales y/o remunerativos	¿Qué tipo de beneficios laborales y/o remunerativos ofrece la empresa a los trabajadores?
3	Políticas administrativas	¿Cuáles son las políticas administrativas que ejecuta la empresa?
4	Relaciones sociales	¿Cómo se desarrolla las relaciones sociales dentro de la empresa?
5	Desarrollo Personal	¿Qué oportunidades brinda la empresa para el desarrollo personal de los trabajadores?
6	Desempeño de tareas	¿Cómo es el desempeño de los trabajadores de la empresa?
7	Relación con la autoridad	¿Cómo es la relación de los trabajadores con la autoridad de la empresa? ¿Cómo percibe usted la satisfacción laboral de la empresa?

Matriz de respuestas

Entrevistado 1 (Entrev. 1)

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Qué tipo de condiciones físicas y/o materiales brinda la empresa a los trabajadores?	La empresa brinda a todos los trabajadores los implementos necesarios para la ejecución de sus labores asignadas en las diferentes áreas, tanto para los choferes como los demás trabajadores. Asimismo, brinda equipos de protección personal requeridos para el desarrollo de sus labores al momento de recoger la mercadería, también se les da a los trabajadores alcohol y mascarillas para la protección personal de la covid-19 dentro y fuera de las áreas de la empresa.
2	¿Qué tipo de beneficios laborales y/o remunerativos ofrece la empresa a los trabajadores?	Los beneficios recibidos por los trabajadores en planilla son los estipulados por ley, sueldo básico (monto mayor pactado en el contrato y firmado por ambas partes), vacaciones, gratificaciones, pago de CTS y utilidades, adicionalmente se les hace entregas de canastas navideñas cada fin de año.
3	¿Cuáles son las políticas administrativas que ejecuta la empresa?	Pago puntual de los sueldos, aplicación de vacaciones según la ley, aplicación de un horario laboral y pago de las horas extras si es necesario. Además, contamos con políticas de prevención de riesgo.
4	¿Cómo se desarrolla las relaciones sociales dentro de la empresa?	Las relaciones sociales dentro de la empresa se llevan de forma armoniosa lo cual hace que el trabajador se identifique con la empresa y siempre de lo mejor de sí para el bienestar de la organización, pero sin embargo en muchas ocasiones siempre ha existido algunas discrepancias entre los trabajadores y la parte administrativa.
5	¿Qué oportunidades brinda la empresa para el desarrollo personal de los trabajadores?	La empresa dentro de su administración permite realizar actividades que hace que el trabajador se desarrolle en todos los aspectos, tanto personal como profesional y ver el flujo completo desde el inicio a fin de las actividades.
6	¿Cómo es el desempeño de los trabajadores de la empresa?	Los empleados respetan los roles y funciones establecidos por la empresa, cumplen sus funciones indicadas en el MOF, así mismo la empresa brinda todas las herramientas para que el desarrollo de actividades se lleve a cabo sin ningún inconveniente.
7	¿Cómo es la relación de los trabajadores con la autoridad de la empresa?	El personal de la empresa tiene un gran respeto con la gerencia, tienen un alto grado de comunicación directa pueden comentar si algunas operaciones o funciones se están desarrollando de manera correcta o incorrecta.
8	¿Cómo percibe usted la satisfacción laboral de la empresa?	No se percibe una satisfacción laboral del 100% debido a que la empresa aún tiene que pulir ciertos puntos en la administración para que esta llegue a una satisfacción completa.

Guía de entrevista

(Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Jefe de almacén
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado 2 (Entrev.2)
Fecha	05 de octubre
Lugar de la entrevista	Oficina administrativa

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	Condiciones físicas y/o materiales	¿Qué tipo de condiciones físicas y/o materiales brinda la empresa a los trabajadores?
2	Beneficios laborales y/o remunerativos	¿Qué tipo de beneficios laborales y/o remunerativos ofrece la empresa a los trabajadores?
3	Políticas administrativas	¿Cuáles son las políticas administrativas que ejecuta la empresa?
4	Relaciones sociales	¿Cómo se desarrolla las relaciones sociales dentro de la empresa?
5	Desarrollo Personal	¿Qué oportunidades brinda la empresa para el desarrollo personal de los trabajadores?
6	Desempeño de tareas	¿Cómo es el desempeño de los trabajadores de la empresa?
7	Relación con la autoridad	¿Cómo es la relación de los trabajadores con la autoridad de la empresa? ¿Cómo percibe usted la satisfacción laboral de la empresa?

Matriz de respuestas

Entrevistado 2 (Entrev. 2)

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Qué tipo de condiciones físicas y/o materiales brinda la empresa a los trabajadores?	A cada trabajador de la empresa se les brinda los implementos necesarios para el cumplimiento de sus labores, tanto para los choferes y estibadores se les brinda los EPP, guantes, fajas, lentes, zapatos y uniforme de trabajo. En el área administrativa se les brinda computadoras para el manejo de la información, también se les da alcohol, mascarillas para su protección dentro y fuera de la empresa.
2	¿Qué tipo de beneficios laborales y/o remunerativos ofrece la empresa a los trabajadores?	Los trabajadores reciben sueldo de acuerdo al contrato firmado por ambas partes, se les reconoce todos los beneficios dispuestos por ley como son la gratificación, utilidades, pago de cts. y vacaciones, además se les hace entregas de canastas navideñas.
3	¿Cuáles son las políticas administrativas que ejecuta la empresa?	Para el área administrativa tienen que respetar el horario de entrada y salida (los choferes no cuentan con un horario fijo), pago de horas extras, puntualidad en los pagos, cada trabajador debe utilizar obligatoriamente los EPP.
4	¿Cómo se desarrolla las relaciones sociales dentro de la empresa?	Dentro de la empresa se trabaja en armonía y apoyo mutuo entre todos los trabajadores tanto como la parte administrativa, choferes y estibadores. La parte administrativa siempre está en contacto con el personal operativo.
5	¿Qué oportunidades brinda la empresa para el desarrollo personal de los trabajadores?	La empresa permite a cada trabajador sobresalir en sus funciones, da libertad a cada trabajador para realizar su trabajo de la manera que se sienta más cómodo. Anteriormente la empresa brindaba capacitaciones tanto para la parte administrativa como operativa, pero desde que inicio la pandemia de la covid-19 todo esto se ha paralizado por temor al contagio al juntar a todos los trabajadores.
6	¿Cómo es el desempeño de los trabajadores de la empresa?	Los empleados son la parte más importante de la empresa por lo cual cada trabajador tiene que estar comprometido con la empresa, cada uno de ellos cumplen con su función indicado en el MOF.
7	¿Cómo es la relación de los trabajadores con la autoridad de la empresa?	Los trabajadores respetan el orden jerárquico, tienen un gran respeto con la gerencia de la empresa, existe una buena comunicación entre todas las áreas que conforman la empresa.
8	¿Cómo percibe usted la satisfacción laboral de la empresa?	Dentro de la empresa no se percibe una buena satisfacción laboral en la mayoría de los trabajadores porque aún hay aspectos por mejorar tanto en las funciones de cada trabajador como en el área administrativa y operativa.

Guía de entrevista
(Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Asistente contable
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado 3 (Entrev.3)
Fecha	05 de octubre
Lugar de la entrevista	Oficina administrativa

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	Condiciones físicas y/o materiales	¿Qué tipo de condiciones físicas y/o materiales brinda la empresa a los trabajadores?
2	Beneficios laborales y/o remunerativos	¿Qué tipo de beneficios laborales y/o remunerativos ofrece la empresa a los trabajadores?
3	Políticas administrativas	¿Cuáles son las políticas administrativas que ejecuta la empresa?
4	Relaciones sociales	¿Cómo se desarrolla las relaciones sociales dentro de la empresa?
5	Desarrollo Personal	¿Qué oportunidades brinda la empresa para el desarrollo personal de los trabajadores?
6	Desempeño de tareas	¿Cómo es el desempeño de los trabajadores de la empresa?
7	Relación con la autoridad	¿Cómo es la relación de los trabajadores con la autoridad de la empresa? ¿Cómo percibe usted la satisfacción laboral de la empresa?

Matriz respuestas

Entrevistado 3 (Entrev. 3)

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Qué tipo de condiciones físicas y/o materiales brinda la empresa a los trabajadores?	La empresa cuenta con un buen ambiente de trabajo, amoblados para poder desempeñar el trabajo requerido, asimismo todos los trabajadores cuentan con los materiales necesarios y equipos de protección para poder realizar las labores diarias.
2	¿Qué tipo de beneficios laborales y/o remunerativos ofrece la empresa a los trabajadores?	Los trabajadores cuentan con beneficios sociales, gratificaciones al año, cuentan con sus vacaciones anuales y una remuneración.
3	¿Cuáles son las políticas administrativas que ejecuta la empresa?	Cada trabajador tiene prohibido faltar más de 2 o 3 veces al mes sin justificación alguna porque inmediatamente serán separados de la organización, a sí mismo en el área operativa todos los trabajadores están obligados a utilizar los EPP al momento de realizar sus labores, respetar los horarios de entrada y salida.
4	¿Cómo se desarrolla las relaciones sociales dentro de la empresa?	Se desarrolla de una manera armoniosa, en un ambiente de tranquilidad en donde el jefe permite al colaborador desarrollar su trabajo y desempeñarlo a su manera, pero llegando al resultado requerido.
5	¿Qué oportunidades brinda la empresa para el desarrollo personal de los trabajadores?	Brinda capacitaciones tanto para el personal administrativo como operativo, no se le limita en sus funciones en el momento de efectuarlas.
6	¿Cómo es el desempeño de los trabajadores de la empresa?	El desarrollo de los trabajadores es muy bueno, llegando a cumplir las metas establecidas por la empresa.
7	¿Cómo es la relación de los trabajadores con la autoridad de la empresa?	Se llevan a cabo de manera cordial, armoniosa y familiar entre todos los trabajadores, siempre existe una comunicación efectiva entre la autoridad y el trabajador.
8	¿Cómo percibe usted la satisfacción laboral de la empresa?	Hay una satisfacción positiva en los trabajadores ya que cada uno de ellos cumple sus funciones de la mejor manera, atienden a cada cliente con amabilidad esto se debe a que están satisfechos con el beneficio que les brinda la empresa.

Anexo 9: Pantallazos del Atlas. Ti

Administrador de códigos

Mostrar códigos en grupo C.1 Satisfacción laboral

Nombre	Enraizamiento	Densidad	Grupos
C.1.3.1 Jornada de trabajo	4	1	[C.1 Satisfacción laboral] [C.1.3 Políticas administrativas]
C.1.3.2 Horario flexible	3	1	[C.1 Satisfacción laboral] [C.1.3 Políticas administrativas]
C.1.4 Relaciones sociales	0	2	[C.1 Satisfacción laboral]
C.1.4.1 Clima organizacional	3	1	[C.1 Satisfacción laboral] [C.1.4 Relaciones sociales]
C.1.4.2 Cultura organizacional	2	1	[C.1 Satisfacción laboral] [C.1.4 Relaciones sociales]
C.1.5 Desarrollo personal	0	2	[C.1 Satisfacción laboral]
C.1.5.1 Capacitación y desarr...	3	1	[C.1 Satisfacción laboral] [C.1.5 Desarrollo personal]
C.1.5.2 Ascenso	2	1	[C.1 Satisfacción laboral] [C.1.5 Desarrollo personal]
C.1.6 Desempeño de tareas	0	2	[C.1 Satisfacción laboral]
C.1.6.1 Actitud	3	1	[C.1 Satisfacción laboral] [C.1.6 Desempeño de tareas]
C.1.6.2 Comportamiento	2	1	[C.1 Satisfacción laboral] [C.1.6 Desempeño de tareas]
C.1.7 Relación con la autoridad	0	2	[C.1 Satisfacción laboral]
C.1.7.1 Flexibilidad	2	1	[C.1 Satisfacción laboral] [C.1.7 Relación con la autoridad]
C.1.7.2 Relaciones interperso...	4	1	[C.1 Satisfacción laboral] [C.1.7 Relación con la autoridad]
funciones	1	0	[C.1 Satisfacción laboral]

Administrador de documentos

Nro	Preguntas	Respuestas
1	¿Qué tipo de condiciones físicas y/o materiales brinda la empresa a los trabajadores?	La empresa brinda a todos los trabajadores los implementos necesarios para la ejecución de labores asignadas en las diferentes áreas, tanto para choferes como los demás trabajadores. Asimismo brinda equipos de protección personal requeridos por el desarrollo de sus labores al momento de recoger mercadería, también se les da a los trabajadores alcohol y mascarillas para la protección personal de covid-19 dentro y fuera de las áreas de la empresa. A cada trabajador de la empresa se le brinda los implementos necesarios para el cumplimiento de labores, tanto para los choferes y estibadores se le brinda los EPP, guantes, fajas, lentes, zapatos uniforme de trabajo. En el área administrativa se brinda computadoras para el manejo de información, también se les da alcohol, mascarilla para su protección dentro y fuera de la empresa. La empresa cuenta con un buen ambiente de trabajo amobliados para poder desempeñar el trabajo requerido, asimismo todos los trabajadores cuentan con los materiales necesarios y equipos de protección para poder realizar las labores diarias.
2	¿Qué tipo de beneficios laborales y/o remunerativos ofrece la empresa a los trabajadores?	Los beneficios recibidos por los trabajadores planteados son los estipulados por ley, sueldo básico (monto mayor pactado en el contrato y firmado en ambas partes), vacaciones, gratificaciones, pago CTS y utilidades, adicionalmente se les hace entrega de...

Administrador de documentos

Mostrar códigos en grupo C.1 Satisfacción laboral

C.1 Satisfacción laboral

Diagrama de nodos y relaciones:

- Nodos: C.1.1 Condiciones físicas y/o materiales, C.1.2 Beneficios laborales y/o remunerativos, C.1.3 Políticas administrativas, C.1.4 Relaciones sociales, C.1.5 Desarrollo personal, C.1.6 Desempeño de tareas, C.1.7 Relación con la autoridad.
- Relaciones: Conexiones entre los nodos que indican interrelaciones o co-ocurrencias.