



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**Estrategias Para Mejorar La Satisfacción
Laboral De Los Trabajadores Del Área De
Armado Radial, Empresa C.A Goodyear De
Venezuela.**

Autor:

Rubén Carreño

Urb. Yuma II, calle N.º 3. Municipio San Diego

Telefono: (0241) 8714240 (máster) – Fax: (0241) 8712394

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CARRERA: RELACIONES INDUSTRIALES

**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA SATISFACCION LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL AREA DE ARMADO RADIAL, EMPRESA C.A
GOODYEAR DE VENEZUELA.**

Trabajo de Grado para optar al título de:

Ldo. en Relaciones Industriales

Autor(a): Rubén Darío Carreño Roa

San Diego, junio 2020



UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

COORDINACION DE PASANTIAS Y TRABAJO DE GRADO

ACTA N°00017-1-2020

San Diego, 09 de junio del 2020

Ciudadano
RUBEN DARIO, CARREÑO ROA

C.I. 14.914.043

Cumplo con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por usted titulado: **“ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE ARMADO RADIAL, EMPRESA C.A GOODYEAR DE VENEZUELA”** como requisito para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales.

Sin otro particular, se suscribe de usted
Atentamente.

PLAN UNIVERSIDAD EN CASA

Dra. Patricia Díaz

Decana de la Facultad de Ciencias Sociales.

“Se Aprueba Proyecto (Anexo L) sin revisión Metodológica.”

“Una vez que cese el Plan Universidad en Casa, se firmará y sellará.”



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CARRERA: RELACIONES INDUSTRIALES

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Francis Lagardera, portadora de la cédula de identidad N.º 13.667.368, en mi carácter de tutora del trabajo de grado presentado por el tsu Rubén Darío Carreño Roa, portador de la cédula de identidad N.º 14.914.043, titulado **Estrategias para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores del área de armado radial, empresa C.A Goodyear de Venezuela.**, presentado como requisito parcial para optar al título de Relacionista Industrial, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los 19 días del mes de febrero del año dos mil veinte.

Francis Lagardera

Nombres y apellidos

13.667.368

N.º de la Cédula de Identidad

DEDICATORIA

Primeramente, a Nuestro Señor Dios Todopoderoso quien ha sido mi guía y gran artífice de todos los logros, en Él deposito toda mi confianza para que siga mostrándome sus infinitos caminos y continuar cumpliendo sus designios.

A mis padres Miguel Carreño y Esperanza de Carreño, su apoyo siempre desde mis primeras letras, valores, pasos hacia el crecimiento de un buen ciudadano y ser humano.

A Lisey de Carreño, mi esposa y complemento de vida, mis hijos: Sebastián Carreño y Diego Carreño este logro es para ustedes mi familia.

A mis hermanas y hermanos, Mayra, Mónica, Fabio y Jairo, unidos como siempre lograremos un buen futuro.

A mis Amigos: Freddy Rodríguez, Marian Andrea, Erwin Amaro, Leonardo Casañas, Lepsio Ordoñez, Pedro Espinoza, Carlos Campos, Diosenys, Eduardo Arenas, Jesús Flores, Nahir Gonzales.

Rubén Carreño

AGRADECIMIENTO

Primeramente, a Nuestro Señor Dios Todopoderoso y la Virgen María, con ellos he encontrado la fuerza necesaria para lograr todas las metas planteadas, a pesar de las adversidades que se han podido presentar, con su sabiduría logramos vencerlas y seguir hacia adelante.

A la UJAP por haberme formado como profesional en tal prestigiosa casa de estudio.

A C.A. Goodyear de Venezuela junto a CATESCO GOMAS, por todo el apoyo y colaboración prestado para la realización de mi trabajo de grado.

A mis compañeros de trabajo, por sus apreciados consejos, y permitirme desarrollarme como profesional, durante la carrera.

A mi tutor académico Dra. Francis Lagardera, por su colaboración y apoyo.

A los profesores: María Arenas, Belkys, Tortuosa, Mirian García, Darío Moreno, Chinos Faustino, Jenny Milano, Aleina, Oneida, Wilfredo y todos aquellos que se encargaron de mi formación.

A mis queridos amigos que estuvieron compartiendo conmigo cada semestre, Nahir González, Andrea, Eduardo, Kimberly, Marleny, Alennys, Sainer, Yulesxis, Jorge, Drianna y todos aquellos que han servido de apoyo a lo largo de mi carrera, gracias se les quiere.

Rubén Carreño

INDICE GENERAL

RESUMEN INFORMATIVO.....	ix
INTRODUCCION.....	1
CAPITULO	
I	EL PROBLEMA..... 3
	1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... 3
	1.2 OBJETIVOS..... 6
	1.3 JUSTIFICACION..... 6
II	MARCO TEORICO..... 8
	2.1 ANTECEDENTES..... 8
	2.2 BASES TEORICAS.....12
	2.3 DEFINICION DE TERMINOS..... 14
III	MARCO METODOLOGICO..... .15
	3.1 TIPOS Y NIVEL DE LA INVESTIGACION.....15
	3.2 FASE I..... 16
	3.3 FASE II.....17
	3.4 FASE III..... 18

IV	RESULTADOS.....	20
V	PROPUESTA.....	39
	5.1. INTRODUCCION.....	39
	5.2. PRESENTACION DE LA PROPUESTA.....	39
	5.3 JUSTIFICACION.....	40
	5.4. MISION Y VISION DE LA PROPUESTA.....	41
	5.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.....	42
	5.5.1 OBJETIVO GENERAL.....	42
	5.5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	42
TABLAS DE PROPUESTA		
	N1.....	43
	N2.....	44
	N3.....	45
	N4.....	46
	CONCLUSION.....	47
	RECOMENDACIONES.....	48
	REFERENCIAS.....	49
	ANEXOS.....	50
	INSTRUMENTO.....	51



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES

CARRERA: RELACIONES INDUSTRIALES

**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL ÁREA DE ARMADO RADIAL, EMPRESA C.A
GOODYEAR DE VENEZUELA.**

Autor: Rubén Carreño

Tutor: Francis Lagardera

Año: 2020

RESUMEN

El objetivo de este estudio es proponer estrategias para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores del área de armado radial, empresa C.A Goodyear de Venezuela, con el fin de impulsar la productividad laboral donde los trabajadores perciban un mayor bienestar. Se realizó un marco teórico, el cual se fundamentó en la teoría Bifactorial de Herzberg. En cuanto a la metodología, el estudio se realizó bajo el diseño de la investigación no experimental, tipo de campo con soporte documental y proyectivo de modo factible. La población fue de tipo finita y estuvo representada por veinticinco (25) personas, para establecer la muestra se precedió a seleccionar 17 trabajadores del área de armado de caucho, el muestreo no probabilístico utilizado en esta investigación fue por conveniencia siendo representativa e intencional. En la recolección de datos se diseñó un cuestionario como instrumento, el mismo está constituido por dieciocho (18) ítems compuesto por una escala de Lickert. Se procedió a analizar la satisfacción de los trabajadores para elaborar estrategias y realizar la conclusión y las recomendaciones direccionadas a evaluar anualmente el nivel de satisfacción laboral, reconocer el desempeño de las funciones de los trabajadores, establecer estrategias de comunicación para mejorar el trato entre jefes, entre otras pertinentes al caso.

Palabras claves: Satisfacción Laboral, Desempeño Laboral.

INTRODUCCIÓN

El recurso humano es un elemento esencial en las empresas, cuyo funcionamiento están íntimamente ligados a los aportes que puedan generar en las organizaciones, ya que es capaz de producir un bien o servicio y así generar utilidades. Por tal motivo la existencia de la interacción entre trabajadores y organizaciones ya que se establece una relación laboral donde se proporciona un intercambio de incentivos por contribuir a la consecución de los objetivos. Puesto que la organización es un sistema donde todos sus miembros deben cooperar para su mantenimiento y desarrollo, haciéndose necesario conocer qué tipos de recompensas o retribuciones llevan a los individuos a integrarse a cooperar. Teniendo en cuenta que la satisfacción es el resultado de varias actitudes que tiene los trabajadores hacia su empleo, con una disposición a cooperar siempre y cuando perciban que sus carencias están cubiertas en mayor medida por la organización.

En tal sentido, la gerencia debe ser consciente que el recurso humano debe potenciarlo al máximo tanto en sus capacidades como a nivel social y económico, teniendo como meta cultivar a su personal para que sea su mejor aliado en el crecimiento empresarial, teniendo como meta conocer cuan motivados y satisfechas están las personas que trabajan en las mismas; lo que se refleja en la permanencia y el grado de compromiso con las funciones a realizar. Así es necesario que las empresas diseñen estrategias gerenciales en el área de recursos humanos que les permita el logro de sus objetivos planteados, estos pueden ser a corto, mediano y largo plazo. En este orden de idea, se requiere la creación y el mantenimiento de un contexto, en el que los individuos trabajen juntos en grupos hacia el logro de metas comunes donde el desempeño laboral es un aspecto que debe ser monitoreado constantemente a través de la seguimiento y evaluación con el propósito de obtener insumos que sirvan para lograr un mejoramiento continuo en su desenvolvimiento.

Por otra parte, los cambios sociales, económicos y culturales que están ocurriendo en los últimos años en el país han tenido impacto en los diferentes estratos de los venezolanos, viéndose afectado su estilo de vida surgiendo aún más necesidades por cubrir y con mayor imperiosidad, de esta manera generando angustia en los trabajadores cuando ven que por parte de la organización donde laboran no se preocupan por satisfacer las necesidades de su grupo familiar y las propias, contando con una remuneración escasas que no alcanza para cubrir los gastos periódicos necesitando contar con beneficios sociales y económicos que sirvan de motor para sentirse satisfecho y de esta manera dar lo mejor a sus labores cotidianas.

Finalmente, el presente proyecto de grado se encuentra estructurado por capítulos, descritos de la siguiente manera:

Capítulo I: Planteamiento de Problema, Objetivos Generales y Específicos, Justificación y Limitación de la investigación.

Capítulo II: Antecedentes y Bases Teóricas.

Capítulo III: Tipo y Diseño de la Investigación, Población y Muestra, Técnica de Recolección de Datos.

Capítulo IV: Resultados.

Capítulo V: Propuesta de Estrategias Para Mejorar La Satisfacción Laboral De Los Trabajadores Del Área De Armado Radial, Empresa C.A Goodyear De Venezuela.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

En toda organización el interés primordial es la productividad que se alcance en la misma, seguido por el cumplimiento de los distintos procesos que ayudan alcanzar el máximo de rentabilidad, donde la administración de los recursos juega una función importante, ya que la gerencia no debe olvidar que además del recurso financiero el recurso humano es imprescindible para el funcionamiento de estas empresas; razón por la cual se trata con seres humanos que poseen aspiraciones o necesidades distintas que no pueden ser ignoradas en sus sitios de trabajo, se debe al contrario estar atento a las mismas para proporcionar estímulos que permitan que el trabajador se sienta cómodos ya que sus intereses son reconocidos y sus carencias son cubiertas. Es por eso que es de vital importancia velar por la satisfacción de los trabajadores de las empresas, ya que se convertirá en el reflejo de una actitud positiva en su desempeño laboral.

Asimismo, las organizaciones deben romper con el pensamiento que la satisfacción laboral es un gasto innecesario, pues es una inversión que va generar resultados positivos en la conducta de sus trabajadores, ya que va generar una reacción favorable con relación a las funciones que ejecutan en sus cargos, reacción que va a generar un ganar-ganar, debido a que se sienten contentos porque se sienten valorados van a generar compromiso dando lo mejor de sí mismo, generando en el individuo entusiasmo, energía, sentido de pertenecía como y esto va a depender como se encuentre el ánimo del trabajador que puede variar según el trato que le den sus jefes y las políticas compensatorias o beneficios contractuales, también del factores en el clima laboral como la comunicación, el trabajo en equipo entre otros.

Por ende, Koontz y Weihrich (2004) señalan que la satisfacción “se refiere al gusto que se experimenta una vez que se ha cumplido un deseo o una meta, en otras palabras,

la satisfacción es un resultado ya experimentado” (p.28). De esta manera, el sentir positivo o negativo de lo alcanzado, apuntado a esa sensación que experimenta el ser humano, por ello es valioso conocer el nivel de satisfacción laboral que posee los trabajadores para evaluar si se siente a gusto con lo que hacen, con el trato que reciben, con el medio que los rodea, con lo percibido en contraprestación por el trabajo que estos realizan a nivel monetario y social; ya que todo estos aspectos van incidir en su rendimiento laboral traduciéndose significativamente en la disposición, responsabilidad y hasta en la permanencia o estadía de la empresa.

En este orden de ideas, según Chiavenato (2000) define el desempeño, cómo “las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización” (p.116). En consecuencia, afirma que un buen desempeño laboral se convierte en una herramienta poderosa para la consecución de los resultados esperados. Por su parte, Bittel (2000), plantea que el desempeño “es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía” (p.18). En efecto, el desempeño atañe el grado de disposición que tiene el individuo para realizar el trabajo, donde va a influir aspectos como las expectativas, las habilidades, conocimientos y demás rasgos que posea tal individuo.

De acuerdo con todo lo planteado anteriormente, se hace evidente que el trabajador más satisfecho es aquel que percibe que sus necesidades psicológicas y sociales en su empleo son cada vez más cubierta, por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza diariamente, una elevado desempeño en los empleados es deseable para la dirección de toda organización, porque tiende a relacionarse con los resultados positivos, con mayores índices de productividad, lo cual lleva al desarrollo empresarial, por tal razón la empresa Goodyear de Venezuela en el área armado radial, le interesa evaluar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores, ya que los mismos atravesaron un proceso de cambio de patrono, debido a que los antiguos dueños en el año 2018 abandonaron la empresa dejando sin estabilidad laboral mil

cien personas y sin un salario, donde eso genero un gran malestar en la fuerza laboral que hizo que estos se quedara sin empleo de un día para otro afectando a un significativo número de familias, ya que no tenían sustento alguno.

Luego en el año 2019 el gobierno venezolano por medio de una comisión conjuntamente con inversionista extranjero abrió las puertas de dicha empresa y actualmente se encuentran trabajando 250 personas que anteriormente formaban parte de la empresa antes del cierre. La empresa una vez que retoma actividades en el mes de octubre del 2019 ofrece un salario bastante atractivo para satisfacer las necesidades de los operarios de planta y una bonificación por alimentación, sin más beneficios contractuales. Pero debido a la crisis que presenta en país y la alta inflación dicho aumento salarial es insuficiente y los trabajadores han comenzado a exigir beneficios como comedor, capacitación, dotación puntual de uniforme entre otras. Es importante destacar que el área de armado de caucho remuneraba a sus operarios anteriormente pago a destajo, dependiendo del estándar de producción diario, comprendiendo que salario que devengaba era alto más una cantidad considerada de beneficios contractuales que percibían.

En la actualidad, se evidencia en la empresa descontento por parte de los trabajadores y esto ha podido influir en su desempeño, ya que al reiniciar actividades la empresa estos operarios se mostraron muy contento, generando compromiso con sus tareas y manteniendo su sitio de trabajo limpio y ordenado, al pasar el tiempo ya la situación ha desmejorado y se denota inconformidad afectando el ritmo del rendimiento y la capacidad para desempeñarse hasta han paralizado por horas las operaciones dentro de la planta exigiendo la presencia de los gerentes y respuesta oportuna a su situación.

De la situación antes planteada se desprende la siguiente interrogante:

¿Cuáles estrategias se deben elaborar para mejorar la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de armado radial en la empresa CA Goodyear de Venezuela?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer Estrategias para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores del área de armado radial, empresa C.A Goodyear de Venezuela.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar la necesidad de estrategias para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores del área de armado radial, empresa C.A Goodyear de Venezuela.
- Determinar los factores que inciden en el desempeño de los trabajadores del área de armado radial, empresa C.A Goodyear de Venezuela.
- Diseñar estrategias para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores del área de armado radial, empresa C.A Goodyear de Venezuela

1.3 Justificación

El presente estudio se eligió en base a la necesidad de ofrecer una mejora para la empresa C.A Goodyear de Venezuela en cuanto al rendimiento laboral de los operadores del área de armado, ya que actualmente están produciendo 650 cauchos diarios y la meta es incrementar a 1600 y posteriormente 3000 cauchos diarios. Por tanto, se amerita que para alcanzar estos nuevos niveles de producción es necesario que los trabajadores se sientan agrados por la organización traduciéndose en mayor satisfacción a medida que la empresa produzca más. Con relación al tema objeto de estudio es de importancia ya que es novedoso para cualquier organización, tomando en

cuenta que la satisfacción laboral de los empleados es crucial para que se desarrolle en estos un mayor nivel de compromiso.

Por otra parte, se resalta la relación con la profesión de relaciones industriales ya que dicho estudio, brinda una solución en cuanto al problema que se le presenta con mucha regularidad en las empresas a la hora de administrar el personal, que es la ausencia de condiciones que estimulen al personal a comprometerse con sus funciones, creando un máximo de responsabilidad al momento de ejercer su cargo. De esta manera, el departamento de Recursos Humanos, a la hora de tomar decisiones con respecto a mejorar la capacidad de desempeñarse por parte de los trabajadores debe crear un ambiente laboral que proporcione seguridad al personal en todo sentido, generando un mayor nivel de bienestar, apuntando a mejorar el estilo de vida.

A nivel académico, la presente investigación servirá de gran ayuda a aquellos estudiantes que sientan inquietudes sobre el estudio de la satisfacción laboral y el desempeño, proporcionando un aporte a las investigaciones futuras, aplicando los conocimientos teóricos y metodológicos adquiridos. Finalmente, en el aspecto social, esta investigación aporta información de interés para los lectores en aumentar conocimientos en el tema de satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores, donde se reflejará en la mayor disposición del mismo para llevar a cabo las tareas laborales, logrando beneficiar a estos por medio de compensaciones por el esfuerzo que estos hacen, compensación que elevará el nivel de vida.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

El marco teórico abarca los aspectos teóricos afines con la problemática del estudio el cual permite determinar técnicamente la concordancia entre el problema y diversas teorías relacionadas al tema y trabajos semejantes desarrollados con anterioridad. A continuación, se exponen los antecedentes históricos a la investigación, las bases teóricas que vinculan con el problema y las bases legales en las cuales la empresa tiene su basamento.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Para el avance de la investigación es valioso apoyarse en otras obras que anteceden a la misma y que han sido realizados por distintos autores que se asocian con el tema objeto de estudio, con el propósito de recopilar información que amplíen el nivel de conocimiento de los lectores.

El autor Solórzano, (2018), realizó una investigación para optar el título de Licenciado en Relaciones Industriales, en la Universidad de Carabobo. Presento un trabajo que lleva por título “Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En Trabajadores De La Tercera Edad De Una Empresa De Procesos Químicos. Valencia – Estado Carabobo. 2018”. En los trabajadores de la tercera edad algunas de sus capacidades funcionales pueden declinar, pero el desempeño de tareas que demandan alto nivel de destreza, experiencia y toma de decisiones pueden incluso mejorar con la edad favoreciendo la continuidad de la vida laboral, donde tiene como objetivo general correlacionar el clima laboral con los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de la tercera edad. Se realizó una investigación cuantitativa, correlacional, no experimental. La población estuvo constituida por los trabajadores de la tercera edad que laboraban en la empresa, la muestra fue no

probabilística intencional, conformada por 24 trabajadores que cumplieron el criterio de inclusión: hombres mayores de 60 años y mujeres mayores de 55 años de edad. La mitad de la muestra mostró niveles de clima laboral favorable y 54,2% se encuentran satisfechos con su ambiente laboral. La relación que guarda este estudio con la presente investigación debido a que analiza el clima laboral con la satisfacción que percibe los adultos mayores que trabajan en dicha empresa, ya que la satisfacción es pieza fundamental para mantener a los empleados contentos y aunado a esto existen factores que influyen en el bienestar, compromiso y prolongación de la vida laboral de estos trabajadores en la empresa.

Seguidamente González, (2016), realizó una investigación para optar el título de Licenciado en Relaciones Industriales, en la Universidad de Carabobo. En su investigación titulada “Satisfacción Laboral De Los Trabajadores De Una Empresa Distribuidora De Granos Del Estado Carabobo”, la cual tuvo por objetivo general analizar la satisfacción laboral de los trabajadores, tal trabajo se enmarcó en un proyecto factible con modalidad de campo, en el mismo se utilizó la técnica de la encuesta, con una población de doce (12) individuos, por ser la muestra muy pequeña, se aplicó el instrumento al cien por ciento (100%) de la población por ser censal, el cual, son doce (12) personas que forman el universo de la distribuidora, concluye que se evidenció un bajo nivel de satisfacción en la fuerza laboral en el grupo expuesto, y recomienda que el área Recursos Humanos debe establecer una política tendiente a mejorar la satisfacción de los empleados, para conducir de una manera más efectiva el proceso de estímulo hacia la productividad, mediante la optimización de las condiciones físicas y organizativas del trabajo así como la calidad de vida de las personas,

En cuanto a la vinculación, es necesario destacar que el antecedente consiste en recomendar una propuesta para generar una mejora en el nivel de satisfacción en los trabajadores para que estos a su vez pueda de manera efectiva emplear sus capacidades al cien por ciento para incrementar su desempeño laboral, mejorando

cooperación, la integración y la comunicación entre el personal de la compañía y el compromiso con sus responsabilidades.

Internacionales

En este sentido Castro (2016), realizo una investigación para optar el título de Maestría en Administración en la Universidad Autónoma del Estado de San Luis Potosí, realizó una investigación titulada “El Papel de los Valores Hacia el Trabajo en la Motivación Laboral y el Desempeño de Trabajadores de PYMES Potosinas”. El objetivo es saber el grado de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el rendimiento de los colaboradores de PYMES Potosinas, para saber el nivel que tienen los valores sobre el comportamiento de los colaboradores. Para esta investigación se utilizó el diseño transversal, de tipo por conveniencia, aplicando un cuestionario como instrumento de recolección de datos, con una muestra de 100 personas. Los resultados estadísticos de los elementos motivadores de acuerdo a la prioridad y nivel, según la muestra el personal tuvo la media más alta. Como conclusión hay un efecto positivo referente a la motivación en el rendimiento laboral de los colaboradores de PYMES Potosinas. La conexión con el presente estudio es que los valores inciden en una actitud positiva que se manifiesta en un desempeño adecuado por medio de elementos empresariales que facilita la motivación y conducen a la satisfacción de los trabajadores, apuntando hacia la rentabilidad gracia a la adecuada gestión del recurso humano.

En el mismo orden de idea Cruz, (2015), en la Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades para optar a la Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional, expresa en su trabajo el "Nivel De Satisfacción Laboral Que Poseen Los Empleados De La Dirección De Área De Salud De Huehuetenango Y Su Relación Con El Género." El propósito de esta investigación es determinar el nivel de Satisfacción Laboral, que poseen estos empleados. Los resultados obtenidos indican que, dentro de la institución, tanto hombres como mujeres se encuentran dentro del nivel totalmente satisfechos. Concluyendo que la entidad para la que trabajan brinda aspectos importantes a ambos géneros, que contribuyen a tener un

nivel alto de satisfacción; por lo que se recomienda mantener y fortalecer factores como el crecimiento laboral o la identificación con la institución, a través de capacitaciones constantes, en las que se les informen sobre el desarrollo que pueden tener dentro de la entidad para la cual trabajan, así como mantener o mejorar las políticas con las que cuenta la institución, a través de una reestructuración de las políticas, guiándose de las circunstancias específicas de la institución y con la participación de administradores, supervisores y trabajadores, tomando en cuenta las prácticas pasadas y actuales. La vinculación de dicho antecedente con la investigación es que la satisfacción laboral tiene que mantenerse en la empresa y seguir fortaleciéndola para que los trabajadores puedan sentirse completamente identificados y agradados por la institución; también les permita a los empleados incrementar sus competencias en su respectiva área laboral para que puedan desarrollarse personal y profesionalmente en sus cargos.

Así mismo, Ucrós, Sánchez, y Cedeño (2015), en la Universidad de la Guajira, presenta la investigación titulada “Satisfacción Laboral en Docencia, Investigación y Extensión, de los Profesores de Educación Superior en la Guajira Colombia”, cuyo objetivo fue analizar los niveles de satisfacción en las funciones sustantivas de docencia, investigación y extensión en docentes de la Universidad de la Guajira-Colombia. El estudio se sustenta en las teorías de autores como: Maslow, Herzberg, Adelfar y McClelland entre otros. La investigación es descriptiva, bajo un enfoque cuantitativo. Los resultados evidencian que los niveles de satisfacción en las actividades de docencia, generan factores de insatisfacción tales como recursos bibliográficos, ayudas educativas, espacios para el desempeño docente, adecuación del espacio físico, carga académica, horario de trabajo, dotación de espacio físico, reconocimiento y capacitación. Finalmente, se concluye que existen varios factores que afectan los niveles de satisfacción en las actividades de docencia, investigación y extensión los cuales causan insatisfacción en los profesores universitarios de La Guajira. La vinculación de esta investigación radica en el hecho de que la motivación en el área de

la docencia juega un papel fundamental para el óptimo desempeño de los docentes y que, a pesar de ello, existen factores como las condiciones laborales y estructurales que impactan de manera negativa en dicha motivación.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Teoría de la motivación que explican la satisfacción laboral: Teoría de los Dos Factores.

El autor Frederick Herzberg (1959) plantea que existen dos factores en las organizaciones para que un individuo se sienta satisfecho, por tal razón la teoría lleva por nombre doble factor y explica el comportamiento laboral de los individuos, partiendo del deseo que éstos poseían relación a sus puestos de trabajo. Este autor realizó esta teoría a través de encuestas realizadas a trabajadores, solicitó a los mismos que pensarán en los momentos que se sentían bien o mal en su trabajo, analizando los resultados expresados por los individuos, descubrió que los factores que les causaba insatisfacción no guardaban relación con lo que les causaba satisfacción, estos conceptos no eran directamente opuestos, por tal motivo expresó que lo opuesto de satisfacción es no satisfacción. En concordancia a esto Robbins, S. (2004) comenta que “los factores intrínsecos se relacionan con la satisfacción laboral, en tanto que los extrínsecos con la insatisfacción”. (p.160)

Es por ello que el autor basa su teoría en el ambiente externo y en el trabajo del individuo y clasifica en dos grupos los factores que producen o no satisfacción. Los primeros están formados por los llamados factores motivadores o satisfactorios, los cuales se centran en el contenido del trabajo, ellos son: logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad. Los segundos, se refiere a los factores higiénicos o insatisfactorias, los cuales no son muy fuertes como motivadores, pero producen insatisfacción en el empleo, y se relacionan con el contexto de éste, ya que se ocupan del ambiente externo del mismo, ellos son: política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros,

supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social.

En conclusión, Herzberg manifiesta que los factores motivacionales llamados también intrínsecos, están fundamentalmente relacionados con el contenido del cargo y con la naturaleza de las tareas que el hombre ejecuta, generando satisfacción en el trabajo mientras que los de higiene o mantenimiento previenen la insatisfacción. Es decir, un individuo puede estar conformado e insatisfecho a la vez, porque los factores no son opuestos entre sí, además es de suma importancia tomar en cuenta que para motivar a un trabajador no es necesario modificar las condiciones laborales, sino plantearles metas que generen oportunidades, de logro, progreso y reconocimiento.

2.2.2. Teoría sobre Satisfacción Laboral: Teoría del Ajuste en el Trabajo.

Koontz y Weihrich (2004), señalan que la satisfacción se refiere al gusto que se experimenta una vez que se ha cumplido un deseo o una meta, en otras palabras, la satisfacción es un resultado ya experimentado. Esta teoría ha sido calificada como una de las teorías más completas del cumplimiento de necesidades y valores. Esta teoría está centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente; la base de la misma es el concepto de correspondencia entre ambos, el mantenimiento de esta correspondencia es un proceso continuo y dinámico denominado por los autores ajuste en el trabajo.

La satisfacción no se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores, sino del grado en que el contexto laboral atiende, además de las necesidades, los valores de dichos trabajadores. Señalan que hay tres variables dependientes que son, la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral. Las variables independientes, destrezas y habilidades personales, las destrezas y habilidades requeridas por una posición dada y la correspondencia entre ambas.

2.2.3. Satisfacción laboral

Definición

Davis y Newstrom (2003), definen que “es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo” (p.65). La satisfacción en el trabajo está relacionada con tres actitudes en los empleados: La dedicación al trabajo, compromiso organizacional y estado de ánimo en el trabajo.

Tipos o niveles de satisfacción del personal

- Satisfacción general: Se refiere al indicador promedio de satisfacción que siente un trabajador frente a los diferentes aspectos de su trabajo.
- Satisfacción por facetas: Se refiere al menor o mayor grado de satisfacción de un trabajador, frente a específicos aspectos de su trabajo, entre estos el reconocimiento, los beneficios, las condiciones, la supervisión recibida, los compañeros y las políticas de la empresa.
- Satisfacción progresiva: Se refiere al nivel de satisfacción que aumenta con el nivel de aspiraciones del trabajador.
- Satisfacción estabilizada: Se refiere a la satisfacción que mantiene el nivel de aspiraciones del trabajador.
- Satisfacción resignada.: Se refiere al nivel de satisfacción que reduce las aspiraciones que tiene el individuo.
- Satisfacción constructiva: Se refiere al nivel de satisfacción que mejora progresivamente debido a la iniciativa para mejorar la situación de insatisfacción.
- Satisfacción fija: Se refiere al nivel de satisfacción que se mantiene en el tiempo, ya que no se cumplen las aspiraciones del trabajador y no se hace nada para cambiar la situación.

De tal manera la relación directa con la investigación guarda mucha similitud con el autor Frederick Herzberg (1959) donde plantea la existencia de factores o etapas donde las organizaciones actúan, para que un individuo se sienta satisfecho.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

Hernández (1997) “todo método, está por una serie de pasos para alcanzar una meta” (p.89). Por las consideraciones anteriores, se puede decir que es el marco metodológico consiste en los pasos en que se realizará la investigación.

3.1. Tipo y Nivel de la Investigación

El tipo de investigación se refiere a la clase de estudio que se realizó, de acuerdo a los objetivos propuestos, y en base a la documentación analizada se puede inferir que la investigación es de tipo de campo y documental. Asimismo, la investigación de campo según Arias (2006) “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurre los hechos sin manipular o controlar variable alguna” (p.31).

En el mismo orden de ideas, Arias (1997) señala que la investigación de tipo documental “es aquella que se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos” (p.47). Comprende la revisión de material impreso donde los teóricos y demás autores realizan sus aportes en los cuales se soportó este tipo de investigación.

Cabe destacar, que la presente investigación se desarrolla respondiendo a la modalidad de proyecto factible, definido en el Manual de Normas de Procedimientos de elaboración de Trabajos de Grado de la Universidad José Antonio Páez (2007): Consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de una organización o grupos sociales” (p. 5).

3.2 Fase I. Identificación de la necesidad de estrategias para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores del área de armado radial, empresa C.A Goodyear de Venezuela.

Para darle respuesta a la identificación de la necesidad de estrategias se procede establecer una población como objeto de estudio integrada por la totalidad de los trabajadores del área de armado radial y tal como lo señalan Hernández, Fernández y Baptista (1998) una población de estudio “es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174). En la presente investigación la población estuvo conformada por 25 trabajadores del área de caucho armado.

Luego se estableció una muestra y donde la definen Hernández, Fernández y Baptista (2014) “una muestra de estudio es subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta” (p.173). Para establecer la muestra se precedió a seleccionar 17 trabajadores del área de armado de caucho conformando así un muestreo tipo intencional, que según Sabino (2002) es la que “escoge sus unidades no en forma fortuita sino completamente arbitraria, designando a cada unidad según sus características que para el investigador resulten de relevancia. Estas muestras son muy útiles y se emplean frecuentemente estudios de caos” (p.84).

Seguidamente se llevará a cabo un proceso de recolección de datos y para ello Arias (2006) establece lo siguiente “las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información.... mientras que los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información” (p.33). Se puede decir que servirá para realizar de la medición que se tiene como propósito realizar en la investigación.

Por consiguiente, la selección de técnicas e instrumentos de recolección de datos, según Hurtado y Toro (2001) “implica determinar por cuáles medios o

procedimientos el investigador obtendrá la información necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación” (p.164).

Según Tamayo y Tamayo (2007; 89) el instrumento “es elemento o medio que el investigador construye para la recolección de datos a fin de facilitar la medición de los mismos, siendo uno de ellos el cuestionario, el cual consiste en una serie de preguntas formuladas y respondidas por los sujetos del estudio”

Indicando lo anterior que la presente investigación se servirá de un medio para recaudar la información y para ello se utilizará la aplicación de un cuestionario que según Arias (2006) lo define como “la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita” (p.16).

Este tipo de muestreo se define como Muestreo opinático o intencional y se caracteriza por un esfuerzo deliberado de obtener muestras "representativas" mediante la inclusión en la muestra de grupos supuestamente típicos. De esta manera, el propósito de aplicar el cuestionario (Ver anexo A) es recaudar información para conocer e indagar en la opinión de los trabajadores que conforman la muestra y así describirla, analizarla y representarla en datos por medio de tablas de frecuencias y representaciones gráfica, para que esta manera exponer porcentajes y la interpretación de los mismos, los cuales permitirá evidenciar los resultados y así sirvan de sustento para sugerir una propuesta, conclusión y recomendaciones.

3.3 Fase II. Determinación de los factores que inciden en el desempeño de los trabajadores del área de armado radial en la empresa C.A Goodyear de Venezuela.

Partiendo que la satisfacción laboral se produce si se cumplen las expectativas previas que posea un individuo acerca de una situación u objeto, si se cumple tales expectativas se sentirá agrado, pero, si es todo lo contrario y no se cumplen, la persona experimenta un rechazo o no se produce la insatisfacción y esto a su vez perjudica el

desempeño o en el comportamiento habitual. En este orden de ideas, en esta fase se pretende determinar los factores positivos y negativos que inciden en el desempeño y a por ende en la satisfacción que influye directamente en el proceder laboral de estos trabajadores. Partiendo que el desempeño se ve afectado por el nivel de comunicación empobrecido ya que puede generar inconvenientes, la falta de compañerismo, el sentirse parte importante de la empresa, como la identificación con las metas propuestas por el área de armado, la ausencia de incentivos salariales- sociales y de capacitación oportuna para facilitar el crecimiento personal y el profesional entre otros.

Razones por la cual, la gerencia no debe olvidar que trata con personas, con aspiraciones, necesidades, expectativas, logros, que no deben ser ignoradas; de esta forma, se debe tomar en cuenta que al proporcionar estímulos que permitan que el trabajador se sienta reconocido por su esfuerzo a realizar su tarea diaria y cumplir los estándares de producción como de calidad, no como un objeto más de producción, sino como alguien que aporta sus competencias como conocimientos, habilidades, destrezas entre otras. El trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y que su esfuerzo es reconocido, en contraprestación recibir incentivos que los motiven y a su vez lo impulsen a una conducta favorable al alcance de las metas del área generando sensación de agrado proyectando resultados deseados.

Entonces se realizó un análisis de los datos obtenidos utilizando el método estadístico de muestreo no probabilístico por conveniencia siendo representativa e intencional. Para conocer la situación en cuanto a los factores que inciden en el desempeño y la satisfacción actual de los trabajadores.

3.4 Fase III. Diseño de estrategias para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores del área de armado radial, empresa C.A Goodyear de Venezuela.

Describir estrategias para mejorar la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de armado radial donde se construirá una propuesta para la organización objeto de estudio, ya que partiendo de la misma se orientará a los trabajadores a un mejor rendimiento y a sentirse a gusto en su sitio de trabajo, generando una actitud favorable a una mejor comunicación, trabajo en equipo y mayor participación. Por consiguiente, generando beneficios para elevar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del área de armado radial, debido que dichas estrategias tienen como propósito suministrar actividades en las cuales favorezca la integración, la recreación como la cohesión grupal.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

El proceso de recolección de datos resulta ser un diagnóstico que a su vez consiste en la obtención de información por medio de la aplicación de un cuestionario elaborado por 19 ítems que guardan relación con los objetivos del presente estudio, y con una escala de valoración conformada por cinco alternativa como totalmente de acuerdo, parcialmente de acuerdo indiferente, parcial en desacuerdo y totalmente de acuerdo y por consiguiente se procedió al análisis e interpretación de los resultados por medio de la representación gráfica.

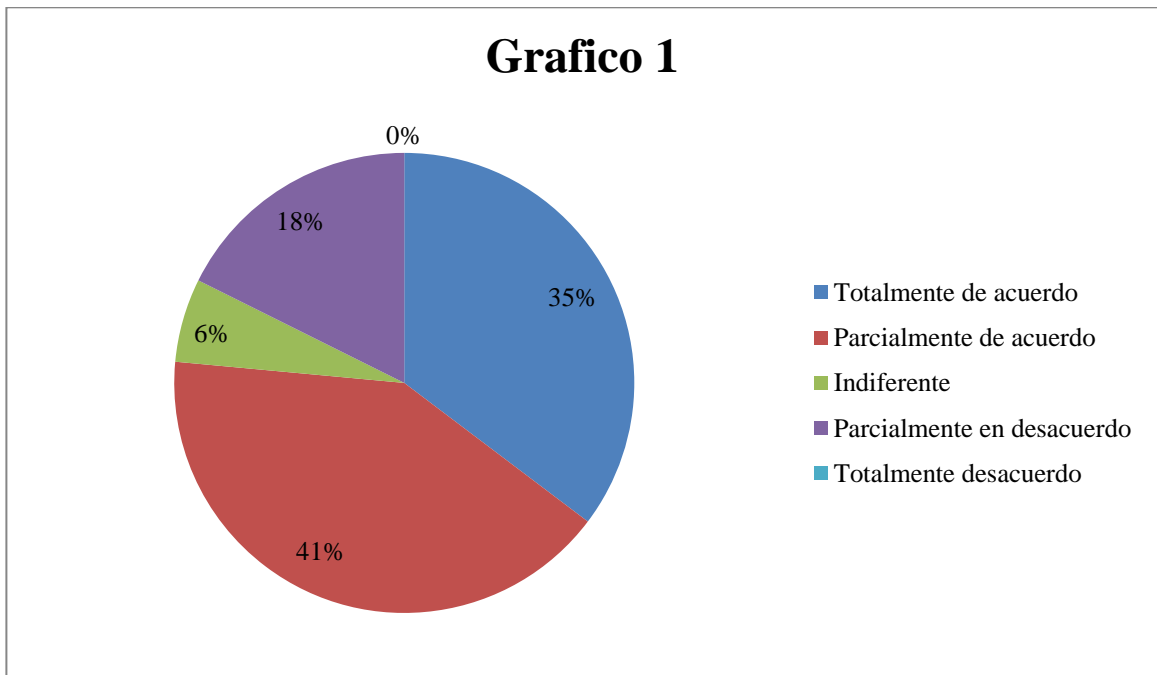
Ítem N.º 1

¿Cree que en su área de trabajo existe comunicación oportuna que facilita el trabajo?

Cuadro N°1. Distribución y frecuencia de porcentaje del Ítem N°1

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	6	35
De acuerdo	7	41
Indiferente	1	6
En desacuerdo	3	18
Totalmente desacuerdo	0	0

Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N°1



Fuente: Carreño (2020)

Interpretación de los resultados:

Se observa que un 35% de la muestra seleccionada se encuentra totalmente de acuerdo y un 41% parcialmente de acuerdo con la comunicación que existe en su sitio de trabajo, mientras un 6% manifiesta sentirse indiferente al proceso comunicacional entre los compañeros de labores y un 18% muestra un parcial desacuerdo con el flujo comunicacional; se considera que se deben instaurar estrategias que mejore el nivel de comunicación en el clima laboral dentro del área de armado, direccionadas en cada objetivo de la propuesta.

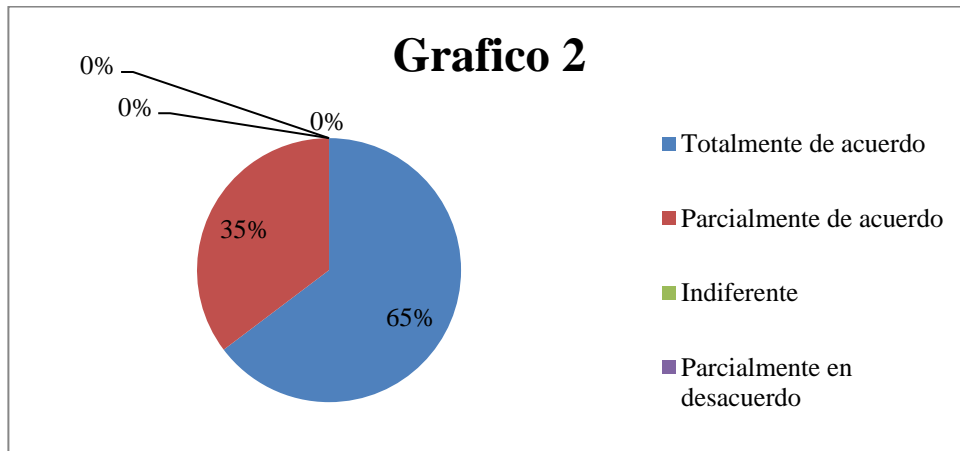
Ítem N.º 2

¿Usted se considera orgulloso de pertenecer a la empresa?

Cuadro N°2. Distribución y frecuencia de porcentaje del Ítem N°2

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	11	65
De acuerdo	6	35
Indiferente	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente desacuerdo	0	0

Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N°2



Fuente: Carreño (2020)

En la pregunta N° 2 los trabajadores respondieron que 65% se siente totalmente de acuerdo al pertenecer a la institución y otro 35% se siente parcialmente de acuerdo, evidenciándose así un alto sentido de propiedad que manifiesta orgullo por integrar el equipo de trabajo de la empresa, mediante la aplicación de las estrategias se logrará un mayor porcentaje de trabajadores se sientan sumamente orgullosos de su entorno laboral.

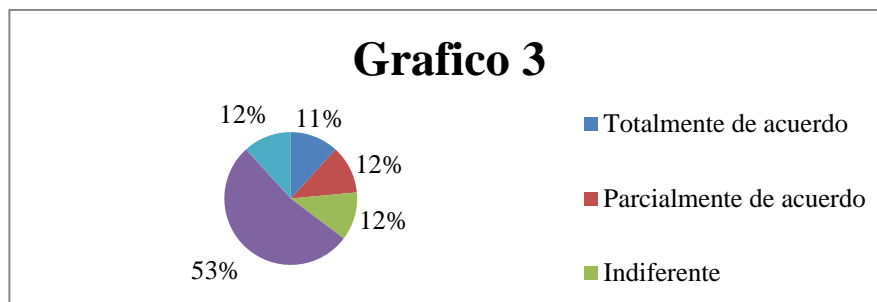
Ítem N.º 3

¿Está usted conforme con la remuneración otorgada por parte de la empresa?

Cuadro N°3. Distribución y frecuencia de porcentaje del Ítem N°3

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	2	11
De acuerdo	2	12
Indiferente	2	12
En desacuerdo	9	53
Totalmente desacuerdo	2	12

Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N°3



Fuente: Carreño (2020)

Un 53% opina que parcialmente en desacuerdo y otro 12% totalmente en desacuerdo con la remuneración que devenga en contraprestación por realizar sus labores en su sitio de trabajo, donde un 12% fue indiferente, mientras un 12% considero parcialmente de acuerdo y otro 12 % totalmente de acuerdo con dicha remuneración. La información recaudada indica que se deben establecer correctivos para ofrecer a los trabajadores un mejor salario por realizar sus labores y que a su vez se muestren satisfecho para cubrir sus necesidades, mediante la aplicación de las estrategias direccionadas en los objetivos, junto la aplicación directa de las mejoras en los estándares de producción actuales.

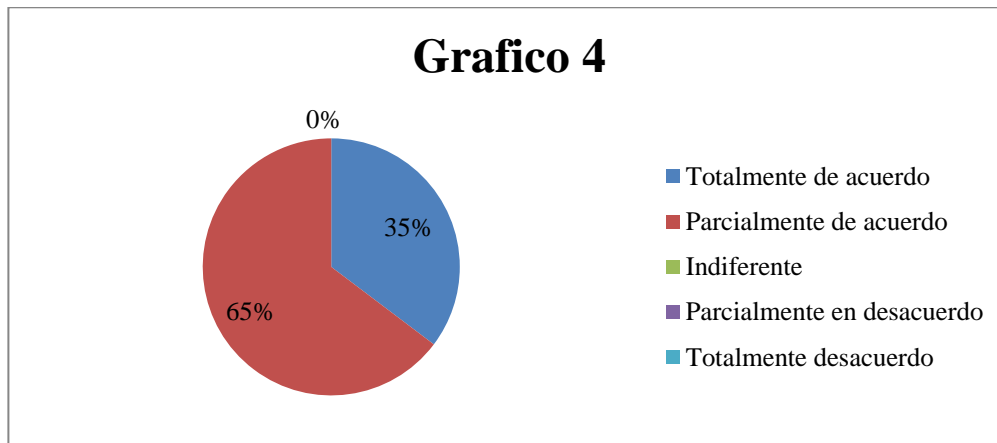
Ítem N.º 4

¿Se siente usted satisfecho con su equipo de trabajo?

Cuadro N°4. Distribución y frecuencia de porcentaje del Ítem N°4

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	6	35
De acuerdo	11	65
Indiferente	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente desacuerdo	0	0

Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N°4



Fuente: Carreño (2020)

Un 65% se inclinó por la opción parcialmente de acuerdo, mientras un 35% se ubicó en parcialmente de acuerdo con sentirse satisfecho con su equipo de trabajo. Por ende, es importante mantener estos niveles de satisfacción en cuanto a las relaciones interpersonales que favorecen al momento de trabajar en equipo con lo cual se minimiza la incidencia de conflictos en el área de armado, haciendo que el personal sea más productivo por medio de la aplicación y desarrollo de la propuesta.

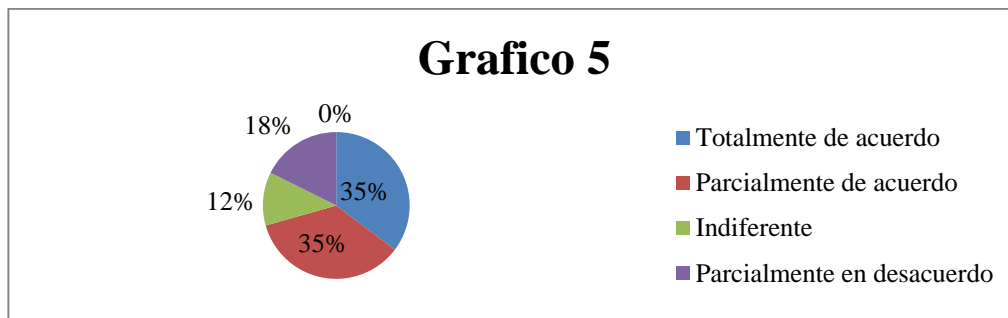
Ítem N.º 5

¿Se genera retroalimentación entre el encargado del área y usted acerca de su desenvolvimiento laboral?

Cuadro N.º5. Distribución y frecuencia de porcentaje del Ítem N.º5

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	6	35
De acuerdo	6	35
Indiferente	2	12
En desacuerdo	3	18
Totalmente desacuerdo	0	0

Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N.º5



Fuente: Carreño (2020)

La muestra encuestada se inclinó entre las alternativas totalmente de acuerdo con un 35% y otro 35% en parcialmente de acuerdo en cuanto se abren espacios para generar retroalimentación entre el encargado del área y los trabajadores para revisar su desempeño laboral, pero 12% se mostró indiferente y 18% se inclinó por manifestarse parcialmente en desacuerdo. Apuntando así al fortalecimiento de la comunicación de manera constante para llevar a cabo el proceso de evaluación y acompañamiento por parte de los superiores hacia los subordinados y conversar con tiempo con relación al desenvolvimiento laboral de cada uno de los integrantes del área de armado.

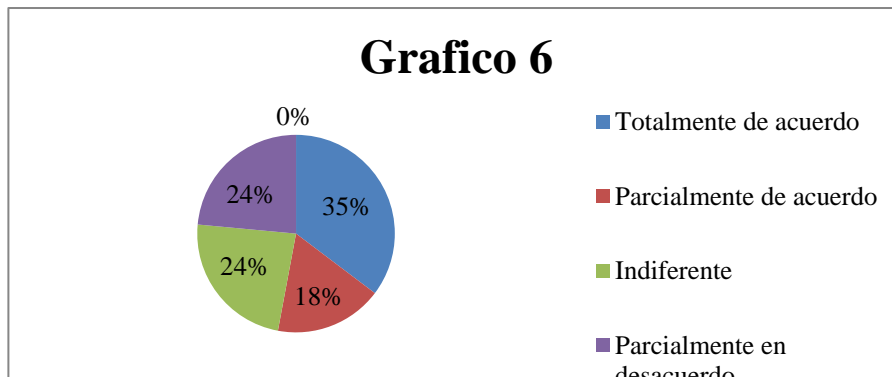
Ítem N.º 6

¿Cree usted que existen diferencias en el trato de sus jefes hacia sus compañeros de trabajo?

Cuadro N°6. Distribución y frecuencia de porcentaje del Ítem N°6

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	6	35
De acuerdo	3	18
Indiferente	4	24
En desacuerdo	4	24
Totalmente desacuerdo	0	0

Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N°6



Fuente: Carreño (2020)

Un 35% considero estar totalmente de acuerdo y un 18% parcialmente de acuerdo que existe diferencias en el trato de parte de sus jefes hacia sus compañeros de trabajo, mostrándose un 24% indiferente, con un 24% parcialmente en desacuerdo, finalmente inclinándose la mayoría de los encuestados por sentir un trato diferencial proveniente de sus superiores, donde se debe establecer mayor empatía entre estos y los trabajadores.

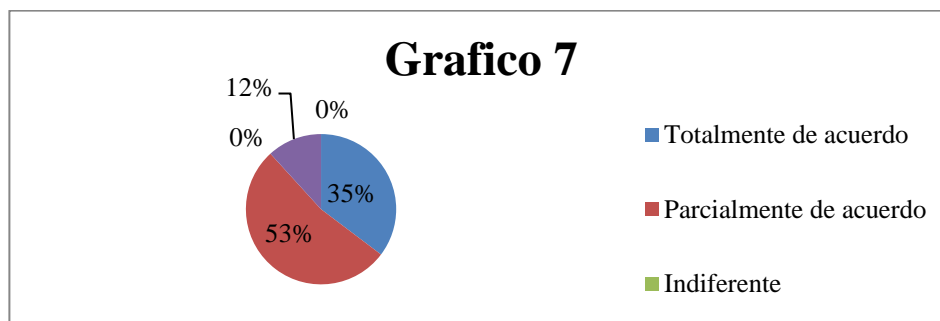
Ítem N. ° 7

¿Usted se considera satisfecho en el clima laboral en el cual se desenvuelve diariamente?

Cuadro N°7. Distribución y frecuencia de porcentaje del Ítem N°7

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	6	35
De acuerdo	9	53
Indiferente	0	0
En desacuerdo	2	12
Totalmente desacuerdo	0	0

Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N°7



Fuente: Carreño (2020)

Un 35% opino estar totalmente de acuerdo y un 53% parcialmente de acuerdo de estar satisfecho con el clima laboral en el cual se desenvuelve diariamente los trabajadores del área, mientras un 12% manifestó estar parcialmente en desacuerdo. De esta manera se evidencia que el nivel de comunicación que se maneja facilita que se integren esfuerzos de forma coordinada para producir entusiasmo y compromiso en el clima laboral y solventar las exigencias del entorno.

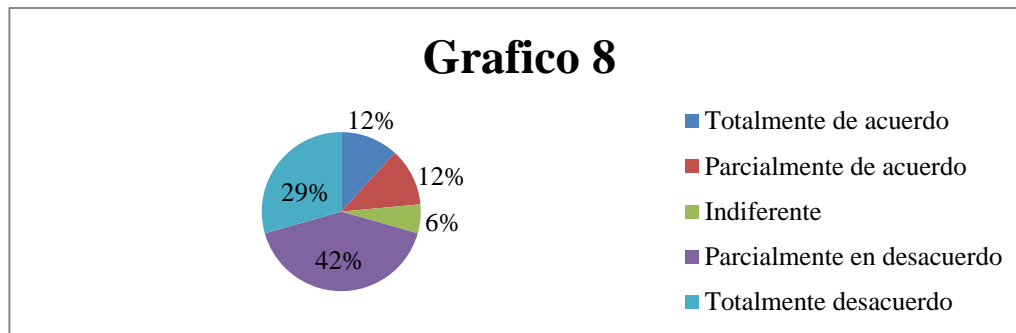
Ítem N.º 8

¿Usted se siente bien con los de beneficios contractuales que goza por parte de la empresa?

Cuadro N°8. Distribución y frecuencia de porcentaje del Ítem N°8

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	2	12
De acuerdo	2	12
Indiferente	1	6
En desacuerdo	7	42
Totalmente desacuerdo	5	29

Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N°8



Fuente: Carreño (2020)

Con un 42% manifiesta estar parcialmente en desacuerdo y un 29% totalmente en desacuerdo en sentirse bien con los de beneficios contractuales que goza por parte de la empresa, encontrándose así un 6% indiferente con un 12% respectivamente en las opciones parcialmente de acuerdo y totalmente de acuerdo. Representando así la opinión recaudada que existe un gran descontento con los beneficios laborales percibido por su desempeño, haciéndose necesario mejorar los beneficios para generar una mayor satisfacción laboral.

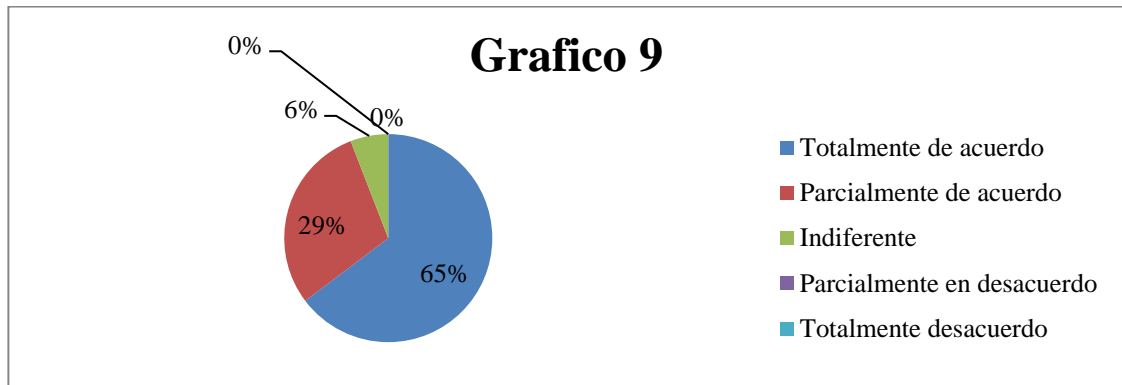
Ítem N.º 9

¿Usted considera estar a gusto en su puesto de trabajo?

Cuadro N°9. Distribución y frecuencia de porcentaje del Ítem N°9

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	11	65
De acuerdo	5	29
Indiferente	1	6
En desacuerdo	0	0
Totalmente desacuerdo	0	0

Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N°9



Fuente: Carreño (2020)

Un 65% muestra estar totalmente de acuerdo y un 29% parcialmente de acuerdo en considerar estar a gusto en su puesto de trabajo, con un ligero 6% de indiferencia. Señalando así sentirse compenetrado con sus funciones y con los objetivos propuestos.

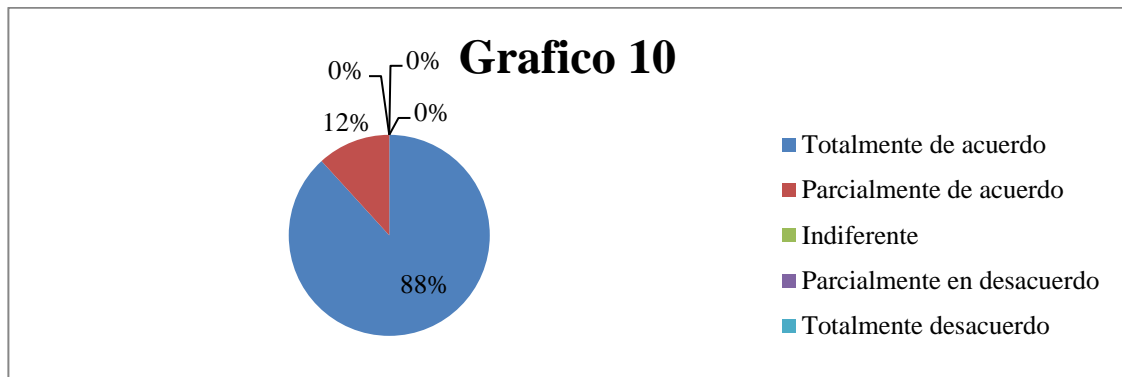
Ítem N.º 10

¿Le gustaría recibir incentivos en el área donde usted labora?

Cuadro N°10. Distribución y frecuencia de porcentaje del Ítem N°10

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	15	88
De acuerdo	2	12
Indiferente	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente desacuerdo	0	0

Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N°10



Fuente: Carreño (2020)

Un 100% distribuido en 88% que se inclina en la opción totalmente de acuerdo y un 12% de los encuestados opina que parcialmente de acuerdo en recibir incentivos por parte de la empresa, reflejando que es necesario establecer líneas estratégicas que planifique y ejecute incentivos sociales y económicos para generar una mayor satisfacción en el trabajador y de esta manera se sientan motivado para realizar sus funciones.

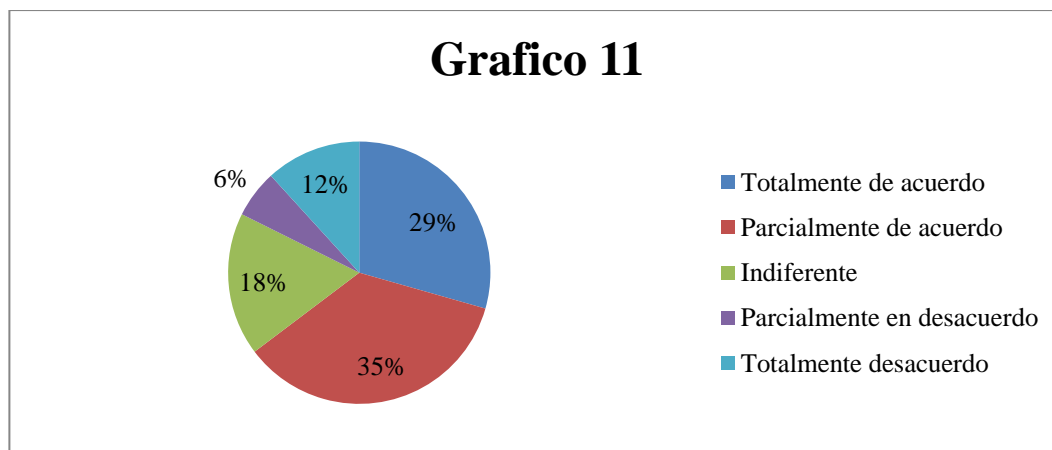
Ítem N.º 11

¿Usted ha recibido capacitación periódicamente por parte de la empresa que facilite su crecimiento personal y laboral?

Cuadro N°11. Distribución y frecuencia de porcentaje del Ítem N°11

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	29
De acuerdo	6	35
Indiferente	3	18
En desacuerdo	1	6
Totalmente desacuerdo	2	12

Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el



Fuente: Carreño (2020)

Un 29% totalmente de acuerdo y 35% parcialmente de acuerdo en cuanto ha recibido capacitación periódicamente por parte de la empresa que facilite su crecimiento personal y laboral, un 18% se ha mostrado indiferente y un 6% parcialmente en desacuerdo y 12% totalmente en desacuerdo. Sin embargo, la capacitación que reciben de manera frecuente son las charlas de seguridad y salud laboral, pero en ámbitos laboral y de crecimiento personales no se han suministrado desde el reinicio de actividades de la planta productiva.

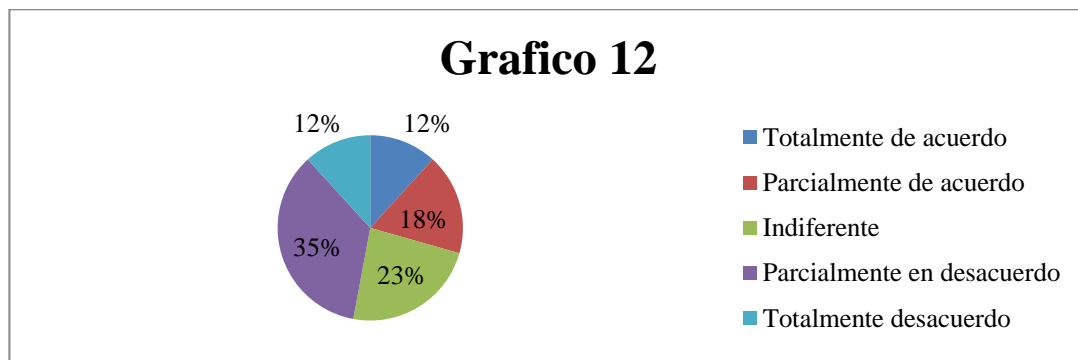
Ítem N.º 12

¿El buen desempeño laboral es recompensado oportunamente?

Cuadro N°12. Distribución y frecuencia de porcentaje del Ítem N°12

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	2	12
De acuerdo	3	18
Indiferente	4	24
En desacuerdo	6	35
Totalmente desacuerdo	2	12

Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el



Fuente: Carreño (2020)

El 45% de los encuestados indicaron estar en parcialmente en desacuerdo y un 12% totalmente desacuerdo si el buen desempeño laboral es recompensado oportunamente, con un 23% de indiferencia, mientras un 12% respectivamente en las opciones parcialmente y totalmente de acuerdo. De esta forma se observa que de manera oportuna y periódica no se recompensan el adecuado desempeño, ameritando un sistema que valore el desempeño esperado por la empresa por parte de los trabajadores alcanzando estándares, objetivos o metas establecidas.

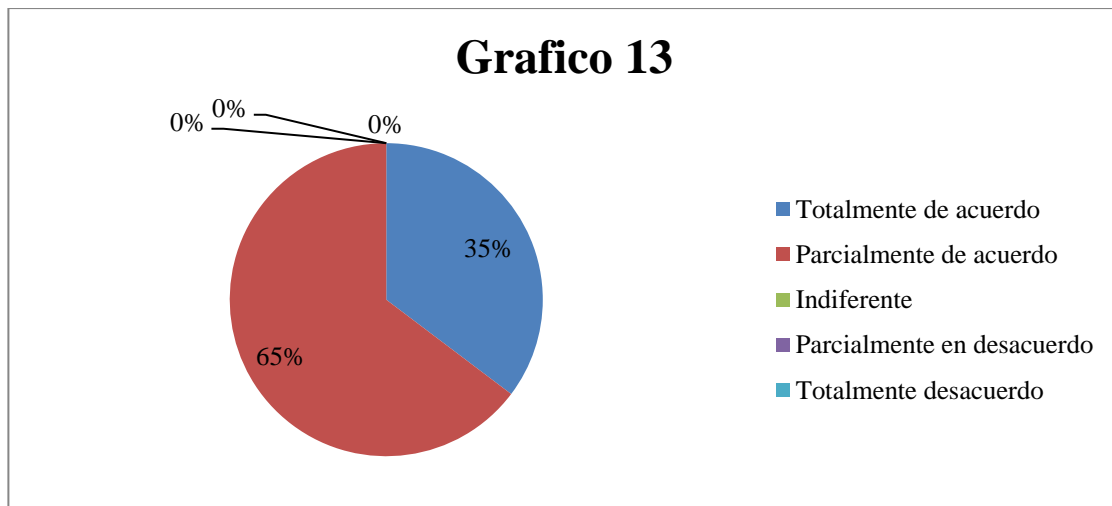
Ítem N.º 13

¿Percibe cooperación por parte de sus compañeros de labores que faciliten el trabajo en equipo?

Cuadro N°13. Distribución y frecuencia de porcentaje del Ítem N°13

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	6	35
De acuerdo	11	47
Indiferente	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente desacuerdo	0	0

Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el



Fuente: Carreño (2020)

Un 65% de la muestra respondió que se siente parcialmente de acuerdo y un 35% totalmente de acuerdo con percibir cooperación por parte de sus compañeros de labores que faciliten el trabajo en equipo, evidenciándose la colaboración y el compromiso de sus compañeros del área de armado al momento de ejecutar con sus tareas diarias.

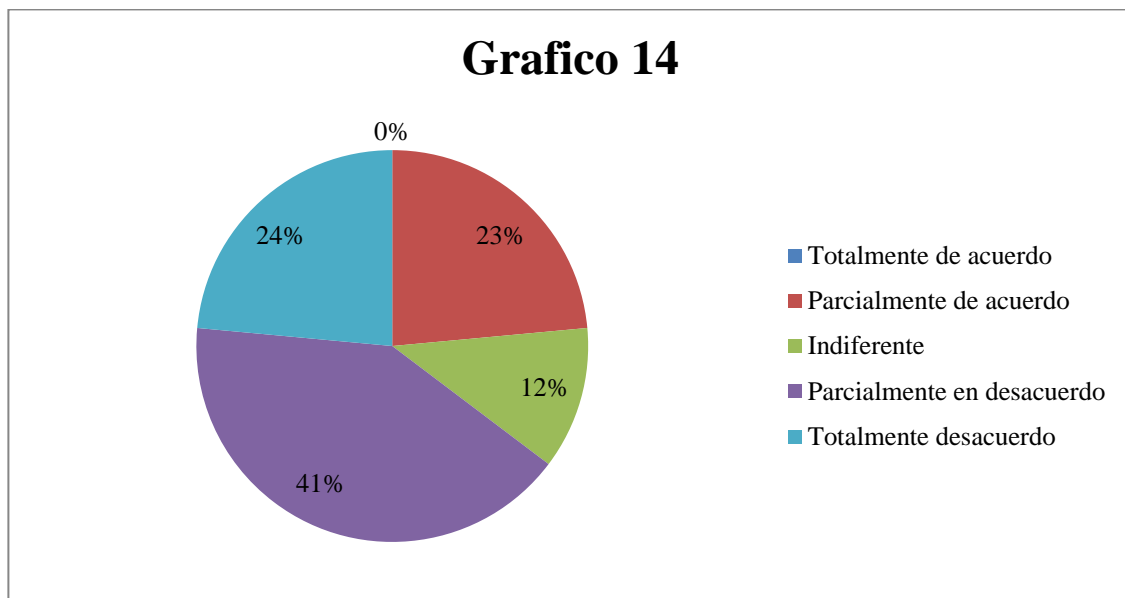
Ítem N.º 14

¿La empresa elabora programa de recreación que facilite la integración?

Cuadro N°14. Distribución y frecuencia de porcentaje del Ítem N°14

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	4	23
Indiferente	2	12
En desacuerdo	7	41
Totalmente desacuerdo	4	24

Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el



Fuente: Carreño (2020)

Un 41% estableció que está parcialmente en desacuerdo, un 23% totalmente en desacuerdo con que la empresa elabora programa de recreación que facilite la integración y 12% indiferente y 23% parcialmente de acuerdo. Manifestando la carencia de actividades recreativas que permitan socializar y distraerse tanto los trabajadores como su familia.

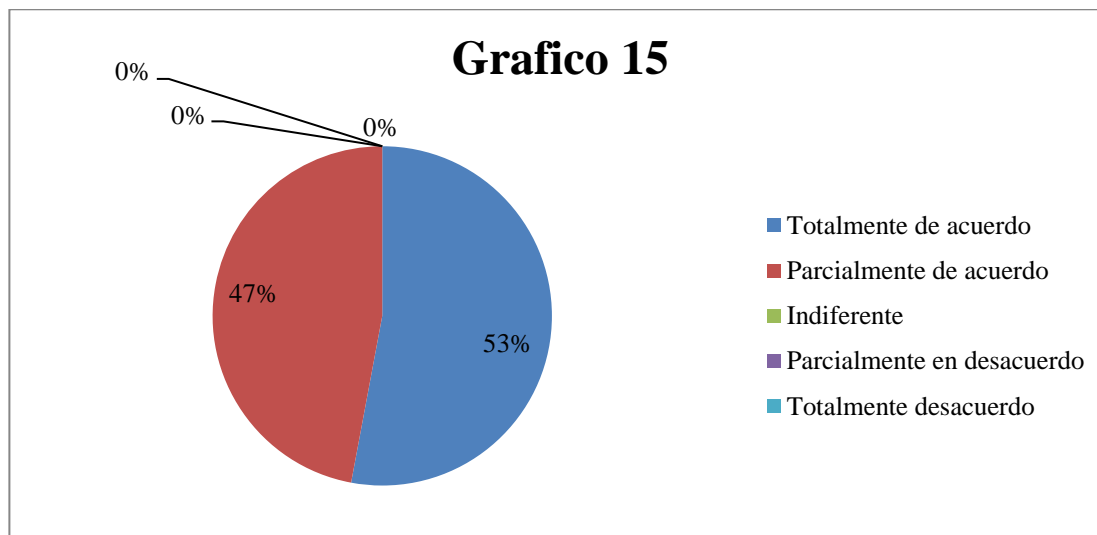
Ítem N.º 15

¿Se siente con ánimo para interactuar con sus compañeros de trabajo?

Cuadro N°15. Distribución y frecuencia de porcentaje del Ítem N°15

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	9	53
De acuerdo	8	47
Indiferente	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente desacuerdo	0	0

Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el



Fuente: Carreño (2020)

Con 47% de los encuestados que afirmaron estar parcialmente de acuerdo y 53% se mostraron totalmente de acuerdo al sentirse con ánimo para interactuar con sus compañeros de trabajo, revelando así buenas relaciones interpersonales en los trabajadores que conforman el área.

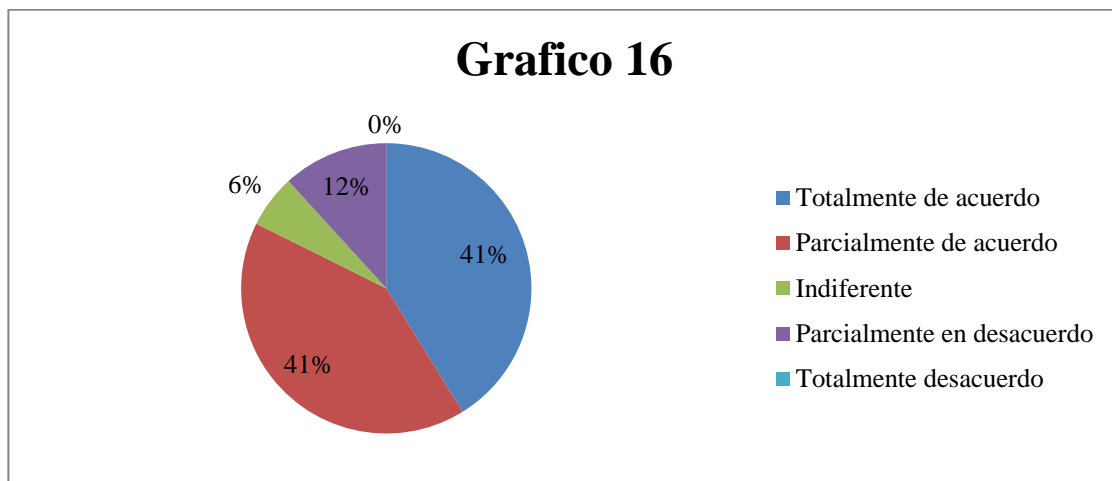
Ítem N.º 16

¿Se siente cómodo y seguro con las condiciones físicas de su sitio de labores?

Cuadro N°16. Distribución y frecuencia de porcentaje del Ítem N°16

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	7	41
De acuerdo	7	41
Indiferente	1	6
En desacuerdo	2	12
Totalmente desacuerdo	0	0

Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el



Fuente: Carreño (2020)

Con 41% respectivamente en las opciones totalmente de acuerdo y parcialmente de acuerdo respondieron es sentirse cómodos y seguros con las condiciones físicas de su sitio de labores existente en la empresa con un 6% de indiferencia y un 12% parcialmente en desacuerdo donde se expone condiciones físicas de trabajo seguras al desempeñar su función en el puesto de labores.

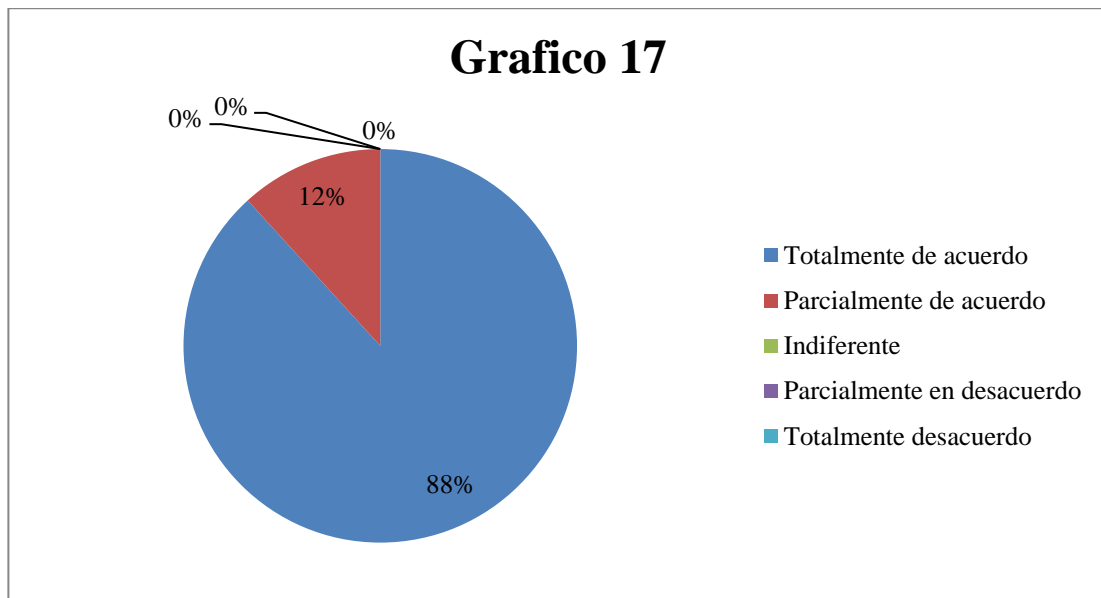
Ítem N.º 17

¿Usted cuida los equipos de protección personal que le dota la empresa para realizar su trabajo en forma segura?

Cuadro N°17. Distribución y frecuencia de porcentaje del Ítem N°17

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	15	88
De acuerdo	2	12
Indiferente	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente desacuerdo	0	0

Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el



Fuente: Carreño (2020)

Un contundente 88% admitió estar totalmente de acuerdo con cuidar los equipos de protección personal que le dota la empresa para realizar su trabajo en forma segura con un 12% parcialmente de acuerdo, mostrando un conocimiento en materia de protección personal al momento de ejecutar sus tareas.

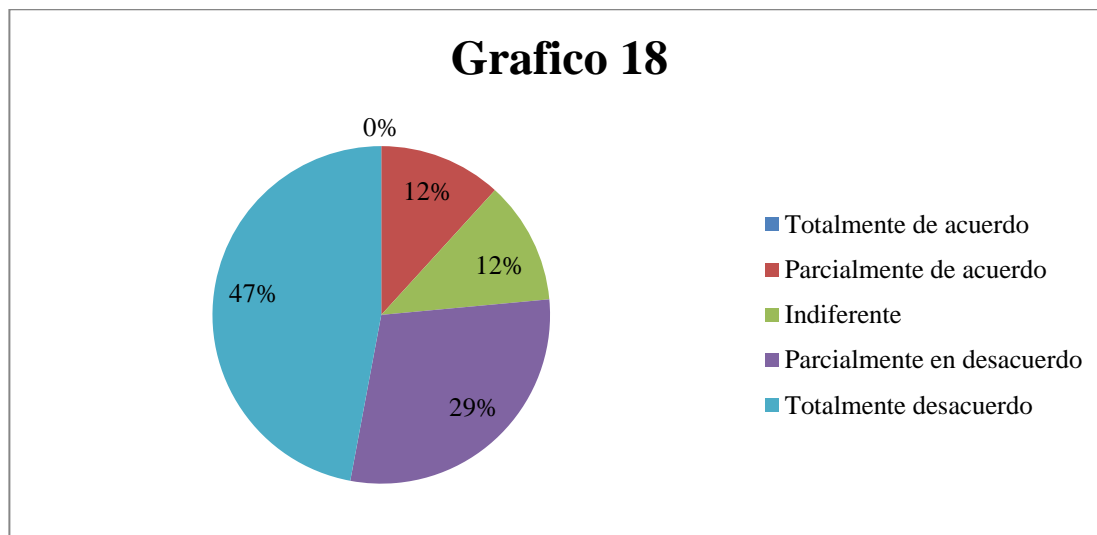
Ítem N.º 18

¿Usted recibe dotación periódica de uniformes?

Cuadro N°18. Distribución y frecuencia de porcentaje del Ítem N°18

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	2	12
Indiferente	2	12
En desacuerdo	5	29
Totalmente desacuerdo	8	47

Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el



Fuente: Carreño (2020)

Un 47% admitió estar totalmente de acuerdo y 12% parcialmente de acuerdo en recibir dotación periódica de uniformes, con un 12% de indiferencia y un 29% parcialmente en desacuerdo, donde se debe mejorar la dotación de uniforme de manera continua.

CAPITULO V

LA PROPUESTA

5.1. Introducción

Toda organización busca la responsabilidad al elaborar las funciones por parte de sus trabajadores, entonces se fundamenta de estar seguro de contar con los recursos necesarios para cumplir y hacer cumplir con estas responsabilidades, entonces es preciso estar presente y hacerse sentir, buscando la mejora en la gestión del recurso humano y para ello se debe asegurar que se cuenta con canales de comunicación efectivo como una estrategia trascendental en la administración del personal; pensando que si se posee perfeccionarlo, ya que contar con ellos permitirá facilitar el cumplimiento de las tareas; optimizando procesos como la motivación y la satisfacción laboral para alcanzar mayores resultados como factor determinante en la rentabilidad de la organización por medio del trabajo en equipo logrando la sinergia.

Por ende, la aportación de estrategias que le brindara a los trabajadores el compromiso necesario para sentirse a gusto realizando las funciones para los cuales lo contrataron, generando mayor participación en los resultados que a su vez logre crear un vínculo emocional con la empresa identificándose con los objetivos de la misma y creara en ello mayor satisfacción laboral y eficiencia en los trabajadores.

5.2. Presentación de la Propuesta

Debido a la forma actual de concebir a las organizaciones, se debe tener en cuenta, que pensar en sostenerse y crecer no solo apunta a aumentar el volumen de tareas para así incrementar la producción, sino también cuidar al recurso humano en su estadía en la

empresa cubriendo las necesidades de los mismos pensando en el mejoramiento del desempeño y de las aportaciones del personal a sus labores. Por consiguiente, dentro de una institución para que el trabajo sea de calidad, es necesario que el recurso humano se sienta a gusto con el entorno que lo rodea y que sienta que es tomado en cuenta por la empresa, donde sus necesidades son cubiertas

En tal sentido, es importante evaluar el nivel de satisfacción que tienen los empleados y que la gerencia internalice la importancia que tiene mantener a los trabajadores motivados en gran medida, ya que esto a su vez se traducirá en un personal identificado con los estándares u objetivos alcanzar, influyendo así en el rendimiento como la empresa desea percibiendo mayor interés en sus trabajadores por realizar de mejor manera sus tareas diarias sin apatía, sintiéndose satisfecho con su trabajo; además los efectos que conlleva esto en la productividad y de esta manera se propongan estrategias para elevar el nivel de satisfacción de los trabajadores del área de armado radial de la empresa C.A Goodyear de Venezuela que repercutirá en el desempeño laboral, en base a los resultados arrojados en el proceso de recolección de datos que llevo a cabo en la presente investigación.

5.3 Justificación

Los resultados de la investigación permitieron conocer que la satisfacción laboral se debe de mejorar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores objeto de estudio de la presente investigación, por ello es recomendable optimizar el desempeño por medio incentivos sociales y económicos, capacitación periódica, actividades recreativas para el uso y disfrute del tiempo libre como también reforzando los niveles de comunicación existentes entre jefes y subalternos mejorando así el trato que sea igual para todos, ya que no llevar un seguimiento adecuado y no contar con estrategias adecuadas por parte de la organización se puede emitir conductas o comportamientos de descuido y desinterés paralizando las actividades en la planta de armado radial como viene

sucedido con cierta frecuencia perjudicando los resultados de los estándares establecidos en el área.

La presente propuesta pretende fortalecer las áreas en las cuales los trabajadores que conformaron la muestra manifestaron sus opiniones de sentirse a gusto para que sigan funcionando de manera adecuada de igual forma se procederá a proponer estrategias por medio de actividades para contribuir a lograr un equipo de trabajo con mayor satisfacción laboral, minimizando así las brechas existente entre lo que desea tanto el trabajador como la empresa para alcanzar los niveles de productividad, ya que dentro los objetivos organizacionales se encuentra aumentar progresivamente los estándares de producción y por tal razón amerita personal calificado pero también motivado que se sientan identificados con tales metas y entienda la importancia de cumplirlos.

Que las vivencias diarias dentro de la empresa permitan a los trabajadores sentir satisfacción laboral, que están directamente relacionadas con la motivación, interactuando entre sí, tomando en cuenta que, contando con un personal motivado, existe mayor probabilidad de aportar al incremento la productividad de la empresa, Por ello, para elevar la satisfacción laboral del personal, se sugiere que se le reconozca el desempeño de sus funciones, que se trabaje en la motivación de cada colaborador.

5.4. Misión y Visión de la Propuesta

Misión

Construir con estrategias que promuevan una mejor satisfacción laboral de cada uno de los colaboradores del área de armado radial, en función de sus necesidades e intereses tanto personales como familiares, con el fin de incrementar la productividad y el desempeño laboral.

Visión

Estimular el desarrollo de personas motivadas, capaces de cumplir con los estándares de producción propuestos e impulsar sus ideales para cumplir con los objetivos corporativos; afianzando la importancia del compromiso y la confianza en sí mismo

con los resultados esperados, por medio del refuerzo del trabajo en equipo y el liderazgo para buscar la mejora laboral y el bienestar del trabajador como de su familia.

5.5. Objetivos de la Propuesta

5.5.1 Objetivo General

Describir estrategias para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores del área de armado radial, empresa C.A Goodyear de Venezuela

5.5.2 Objetivos Específicos

Fijar nuevos estándares de producción para evaluar el rendimiento laboral constantemente y así otorgar beneficios fijados en la Contratación Colectiva de los trabajadores del área de armado radial en la empresa C.A Goodyear de Venezuela.

Determinar incentivos para motivar a los trabajadores del área de armado radial en la empresa C.A Goodyear de Venezuela.

Suministrar charlas y talleres para generar crecimiento personal en los trabajadores del área de armado radial en la empresa C.A Goodyear de Venezuela.

Promover en el participante el desarrollo de actividades recreativas y la adecuada utilización del tiempo libre del trabajador y su familia.

N-1

OBJETIVO ESPECIFICO	ESTRATEGIAS	RESPONSABLES
<p>Fijar nuevos estándares de producción para evaluar el rendimiento laboral constantemente para otorgar beneficios de la Contratación Colectiva de los trabajadores del área de armado radial en la empresa C.A Goodyear de Venezuela</p>	<p>Revisar y fijar la toma de nuevos tiempos de las operaciones</p>	<p>Ing. Industrial junto a control de producción.</p>
	<p>Revisar de tablas de criterios para la evaluación</p>	<p>Ing. Industrial junto a gerente del área de armado</p>
	<p>Suministrar taller explicativo de la evaluación semanal de rendimiento y la evaluación semestral de la calibración de desempeño</p>	<p>Gerente de Ing. Industrial junto al departamento de Recursos Humanos.</p>
	<p>Cumplir puntualmente con los tiempos de entrega de los beneficios contemplados en la Contratación Colectiva</p>	<p>Departamento de Recursos Humanos conjuntamente con director de Producción.</p>

Fuente: Rubén Carreño (2020)

N-2

OBJETIVO ESPECIFICO	ESTRATEGIAS	RESPONSABLES
<p>Determinar incentivos para motivar a los trabajadores del área de armado radial en la empresa C.A Goodyear de Venezuela</p>	<p>Oportunidad de promoción y desarrollo por excelente desempeño y dedicación.</p>	<p>Gerente del área junto a Dpto. de Recursos Humanos</p>
	<p>Buzón para que los empleados expresen de manera escrita las sugerencias que consideren necesarias para un mejor de desarrollo de sus funciones como el entorno laboral</p>	<p>Especialista de Producción del área de Armado, junto a él Dpto. de Recursos Humanos.</p>
	<p>Rifa entre cumpleaños del mes, por el día del padre y por el aniversario de la empresa.</p>	<p>Especialista de Producción junto Analista de Recursos Humanos.</p>
	<p>Carteleras informativas donde destaquen la labor de los trabajadores</p>	<p>Especialista de Producción, direccionado por Gerente del Área de Armado.</p>
	<p>Clases de Música de instrumentos como el cuatro, la guitarra u otro instrumento de cuerda.</p>	<p>Departamento de Recursos Humanos conjuntamente con el Dpto. de Entrenamiento.</p>

Fuente: Rubén Carreño (2020)

N-3

OBJETIVO ESPECIFICO	ESTRATEGIAS	RESPONSABLES
<p>Suministrar charlas y talleres para generar crecimiento personal en los trabajadores del área de armado radial en la empresa C.A. Goodyear de Venezuela</p>	<p>Taller de sensibilización: Motivar la participación y el compromiso de los trabajadores, a fin de contribuir con su calidad de vida laboral, mejorando aspecto como el trabajo en equipo, el liderazgo entre otros por medios de temas como la percepción, la comunicación, la sinergia.</p>	<p>Departamento de Recursos Humanos conjuntamente con Gerente de Seguridad y Entrenamiento.</p>
	<p>Charla Anuncio Publicitario: Promover una autoestima sana a fin que los participantes se valoren y crean en sí mismos, convenciéndose que pueden lograr cualquier meta que se propongan.</p>	<p>Departamento de Recursos Humanos conjuntamente con</p>
	<p>Taller de Liderazgo: Mostrar que todos pueden desarrollar habilidades de liderazgo y los jefes inmediatos entienda la importancia que deben en todos los trabajadores estimular el reconocimiento y la valoración a través de comentarios positivos grupales y que el individuo se sienta parte importante del equipo tratándolos de igual manera.</p>	<p>Departamento de Recursos Humanos conjuntamente con</p>

Fuente: Rubén Carreño (2020)

N-4

OBJETIVO ESPECIFICO	ESTRATEGIAS	RESPONSABLES
<p>Promover en el participante el desarrollo de actividades recreativas y la adecuada utilización del tiempo libre del trabajador y su familia.</p>	<p>Juegos de Mesa: Ajedrez, domino.</p>	<p>Representante de deporte sindical junto a especialista de producción del área de armado.</p>
	<p>Actividades Deportivas: Beisbol, Futbol, Softbol, Bolas Criollas.</p>	<p>Representante de deporte sindical junto a especialista de producción del área de armado.</p>
	<p>Cine: Proyectar películas o videos.</p>	<p>Departamento de Recursos Humanos conjuntamente con gerente de seguridad y entrenamiento.</p>
	<p>Cursos a familiares: Corte y costura, bordados, tejidos, lencería. Manualidades, bisuterías y repostería.</p>	<p>Departamento de Recursos Humanos conjuntamente con gerente del área de armado.</p>

Fuente: Rubén Carreño (2020)

CONCLUSIÓN

La presente investigación tiene como finalidad, promover una mayor satisfacción laboral mediante un conjunto de incentivos que impulsen a los trabajadores a través de actividades que estimulen a los mismos para ejercer de una manera óptima sus tareas, y así lograr un aumento considerable en la productividad laboral, entonces se presenta las reflexiones finales en base a los resultados alcanzados en el proceso de recolección de datos y la propuesta realizada, donde se puede determinar que los colaboradores no se sienten totalmente satisfechos y por ende se requieren mejoras.

En cuanto a la motivación, esta carente de estrategias que les permitan a los trabajadores esforzarse por alcanzar los estándares de producción actuales. Por ello, las actitudes de algunos son de cierto descuido o de temor de no poder rendir en cuanto a los resultados esperados, considerando a los empleados como un recurso más de la institución y no se le brinda la atención necesaria en cuanto a cumplir con los beneficios contractuales y no ofrecer actividades recreativas que le permitan a los trabajadores y sus familiares despejarse y distraerse optimizando el nivel de calidad de vida; originando opciones para relacionarse de mejor manera con sus compañeros y superiores en actividades deportivas y de esparcimiento, donde las mismas le puede generar aprendizajes por medio de diferentes actividades. Por el lado de la formación que permita el crecimiento personal de los trabajadores del área, la empresa no ofrece ningún tipo de capacitación laboral, solo la de seguridad y salud en el área de prevención de riesgos y utilización de equipos de protección personal de seguridad. Por ende, los trabajadores aspiran recibir formación que los ayude a crecer personalmente y por supuesto desenvolverse de mejor manera.

En el sentido de fijar nuevos estándares de producción se debe revisar los estándares existentes para hacer la mejora en los mismos y poder evaluar el rendimiento laboral constantemente y para ello se amerita informar a los trabajadores de la evaluación semanal del rendimiento y la evaluación semestral de la calibración de desempeño, para que los mismos se sientan a favor de los cambios pertinentes.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones planteadas anteriormente, a continuación, se hacen las siguientes recomendaciones:

1.- Evaluar anualmente el nivel de satisfacción laboral, a través de un instrumento de recolección de datos, a fin de obtener conocimientos acerca de la situación actual de los empleados con respecto a la misma y tomar correctivos necesarios.

2.- Reconocer el desempeño de las funciones de los trabajadores, utilizar el reforzamiento positivo en la relación jefe trabajador que destaque los logros de sus subordinados.

4.- Trabajar la formación de cada colaborador por medio de charlas o talleres que pueda mejorar sus actitudes a través de un crecimiento personal continuo, para generar confianza en el trabajador de acuerdo con sus capacidades para alcanzar los resultados esperados.

5.- Establecer estrategias de comunicación para mejorar el trato entre jefes y trabajadores, reforzando los espacios de retroalimentación de los mismos.

6.- Generar espacios adecuados y los recursos necesarios que permita al trabajador y a su familia satisfacer sus necesidades de recreación y esparcimiento.

7.- Estimular a los trabajadores a que participen en la planificación y organización de las actividades recreativas.

8.- Ser garante de toda capacitación que promueva el desarrollo laboral en los trabajadores para que sea promovidos a otros cargos.

9.- Seguir contribuyendo a un clima laboral satisfactorio, donde las relaciones interpersonales se den saludablemente.

REFERENCIAS

- Arias, Fidas (1997). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. Editorial: Episteme. Caracas – Venezuela.
- Arias, Fidas (2006). El Proyecto de Investigación. Editorial: Episteme. Caracas-Venezuela.
- Bittel, L. (2000). Administración de Personal. Traducción José Real Gutiérrez.
- Castro, M. (2003). El Proyecto De Investigación Y Su Esquema De Elaboración. Editorial: Uyapal. Caracas, Venezuela.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos. Editorial McGraw-Hill. Santa Fé de Bogotá. Colombia.
- Davis, K. (1998), El Comportamiento Humano En El Trabajo. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Hernández, Roberto. (1998). Metodología de la Investigación. McGraw-Hill. México
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, L. (1998). Metodología de la Investigación.
- Hurtado, I. y Toro, G. (2001). Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio. Cuarta edición. Valencia-Venezuela: Episteme.
- Kootz, H, y Weihrich, H. (2004) Administración. McGraw-Hill. México.
- Manual de Trabajos de Grado, de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales. (2010), Caracas: FEDEUPEL
- Muñoz, Juan (2010). Análisis de Datos Estadísticos. Editorial: Dirección de Medios y Publicaciones de la Universidad de Carabobo. Departamento de producción editorial. Valencia-Venezuela.
- Carlos Sabino (2002) El Proceso de la Investigación. Ed. Panapo, Caracas, 1992, 216 págs. Publicado también por Ed. Panamericana, Bogotá, y Ed. Lumen, Buenos Aires.
- Tamayo y Tamayo, M. (2000). *El Proceso de Investigación Científica*. Tercera Edición. Limusa Noriega Editores. México, D. F.
- Ucrós, Sánchez, y Cedeño (2015), en la Universidad de la Guajira, presenta la investigación titulada “Satisfacción Laboral en Docencia, Investigación y Extensión, de los Profesores de Educación Superior en la Guajira Colombia”,

ANEXOS



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CARRERA: RELACIONES INDUSTRIALES

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Estimado trabajador (a) a continuación se le presenta un cuestionario que tiene por finalidad Proponer Estrategias para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores del área de armado radial, empresa C.A Goodyear de Venezuela, mediante el cual se desea conocer sus apreciaciones. La información que usted suministre es de carácter confidencial, teniendo un propósito exclusivamente académico para la elaboración del Trabajo Especial de Grado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales Se le agradece la máxima colaboración y sinceridad al responder las preguntas acá presentadas, las mismas se amerita responder de manera individual.

INSTRUCCIONES

Lea cuidadosamente antes de responder cada afirmación.

Responda de acuerdo a la escala que se le presenta, marcando con una equis

(x) en la casilla correspondiente, de acuerdo a sus apreciaciones

Marque una opción por cada aspecto.

Escala del cuestionario: Totalmente de Acuerdo; De Acuerdo; Indiferente; En Desacuerdo y Totalmente en Desacuerdo.

ANEXO A

Instrumento para evaluar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de armado radial en la empresa C.A Goodyear De Venezuela

N.º	PREGUNTAS	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	En Desacuerdo	Totalmente Desacuerdo
1	¿Cree que en su área de trabajo existe comunicación oportuna que facilita el trabajo?					
2	¿Usted se considera orgulloso de pertenecer a la empresa?					
3	¿Está usted conforme con la remuneración otorgada por parte de la empresa					
4	¿Se siente usted satisfecho con su equipo de trabajo?					
5	¿Se genera retroalimentación entre el encargado del área y usted acerca de su desenvolvimiento laboral?					
6	¿Cree usted que existen diferencias en el trato de sus jefes hacia sus compañeros de trabajo?					
7	¿Usted se considera satisfecho en el clima laboral en el cual se desenvuelve diariamente?					
8	¿Usted se siente bien con los de beneficios contractuales que goza por parte de la empresa?					

9	¿Usted considera estar a gusto en su puesto de trabajo?					
10	¿Le gustaría recibir incentivos en el área donde usted labora?					
11	¿Usted ha recibido capacitación periódicamente por parte de la empresa que facilite su crecimiento personal y laboral?					
12	¿El buen desempeño laboral es recompensado oportunamente?					
13	¿Percibe cooperación por parte de sus compañeros de labores que faciliten el trabajo en equipo?					
14	¿La empresa elabora programa de recreación que facilite la integración?					
15	¿Se siente con ánimo para interactuar con sus compañeros de trabajo?					
16	¿Se siente cómodo y seguro con las condiciones físicas de su sitio de labores?					
17	¿Usted cuida los equipos de protección personal que le dota la empresa para realizar su trabajo en forma segura?					
18	¿Usted recibe dotación periódica de uniformes?					

Fuente: Rubén Carreño (2020)