



Universidad Autónoma de Querétaro  
Facultad de Psicología  
Licenciatura en Psicología área del Trabajo



**Tesis**

El impacto de la satisfacción en los operadores de una empresa Metalmecánica

**Que como parte de los requisitos para obtener el grado de**  
Licenciatura en Psicología área del Trabajo

**Presentan:**

Pedro Hedgardo Trejo Silva  
Raymundo Abraham López López

**Dirigido por:**

Mtra. Blanca Yasmín Montúfar Corona

Santiago de Querétaro, México



Universidad Autónoma de Querétaro  
 Facultad de Psicología  
 Licenciatura en Psicología área del Trabajo



**Tesis**

El impacto de la satisfacción en los operadores de una empresa Metalmeccánica

**Que como parte de los requisitos para obtener el grado de  
 Licenciatura en Psicología área del Trabajo**

**Presentan:**

Pedro Hedgardo Trejo Silva  
 Raymundo Abraham López López

**Dirigido por:**

Mtra. Blanca Yasmín Montúfar Corona

Mtra. Blanca Yasmín Montúfar Corona  
 Presidente

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma

Dr. Rolando Javier Salinas García  
 Sinodal

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma

Mtro. Eduardo Luna Ruiz  
 Sinodal

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma

Mtro. Roberto Martínez Gutiérrez  
 Sinodal

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma

Lic. María del Carmen Dávila Fuentes  
 Sinodal

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma

\_\_\_\_\_  
 Dr. Luis Enrique Puente Garnica  
 Director de la Facultad

Centro Universitario  
 Querétaro, Qro. México  
 Agosto 2016

## Resumen

El diseño de esta investigación fue aplicada, transversal, de corte cuantitativo y de alcance descriptivo. Contempló a trabajadores operativos de una empresa Metal Mecánica, cuyas edades oscilan entre los 19 a los 40 años y con un grado de estudios de nivel secundaria correspondiente al 56% de la población. Se utilizó el Índice de Trabajo de Cornell (IDT), instrumento que midió la satisfacción en el trabajo de manera global, a través de cinco factores fundamentados en los preceptos de la Teoría de los dos factores de F. Herzberg. Para fines del estudio, se hizo una adaptación al instrumento, para facilitar las respuestas de los operadores, sustituyendo los valores numéricos por caras que muestran un criterio más simple de interpretación. Además se agregó una columna más para valor al *Team Leader* con los mismos rubros que los de la columna del supervisor y se eliminó la columna salario. La información que se obtuvo se vació a una sábana de Excel, para después exportar a SPSS versión 20, realizando un análisis univariado para presentar la población y posteriormente se realizó un análisis por factor de IDT a fin de identificar índice de satisfacción. Finalmente aplicamos  $Ji^2$ , para obtener asociación o dependencia. Todo el conjunto de información se trató para dar cuenta de la implementación del plan de acción que la empresa metalmecánica Z está llevando a cabo desde inicios del año 2015 para el mejoramiento de su clima laboral.

Palabras clave: *Satisfacción, Operativos, Team Leader, Supervisor, Ascensos, Compañeros, Metalmecánica*

## Summary

The design of this research was applied, cross, cut quantitative and descriptive scope. He watched workers operating a business Metal Mechanics, ranging in age from 19 to 40 years with a degree of secondary level studies corresponding to 56% of the population. The Cornell Work Index (IDT), an instrument that measured job satisfaction globally, was used by five factors grounded in the principles of the two-factor theory of F. Herzberg. For purposes of the study, it was adapted to the instrument, to facilitate responses of operators from the numerical values faces showing a simpler interpretation. In addition a column for the Team Leader value purchases with the column supervisor and salary column was removed was added. The information that was obtained was vacuum at an Excel sheet, then exported to SPSS version 20, making a univariate analysis to present the population and then a factor analysis was performed by RTD to identify satisfaction index. Finally we apply  $Ji^2$ . For association or dependence. The whole set of information is sought to account for the implementation of the action plan that the engineering company Z is underway since early 2015 to improve their working environment.

Keywords: Satisfaction, Operational, Team Leader, Supervisor, Promotion, Partners, Metalmecánica

## DEDICATORIA.

Dedico esta tesis a mi familia y amigos quienes fueron un gran apoyo emocional durante el tiempo en que escribía esta tesis.

A mis padres quienes me apoyaron todo el tiempo.

A mi novia Cristina quien me apoyo y alentó para continuar, cuando parecía que me iba a rendir.

A la profesora Blanca Yasmín Montúfar Corona quien dedico tiempo, saber y esfuerzo para poder continuar y transmitir esta tesis.

A mis maestros quienes nunca desistieron al enseñarme, aun sin importar que muchas veces no ponía atención en clase, a ellos que continuaron depositando su esperanza en mí.

A los sinodales quienes estudiaron mi Tesis y la aprobaron.

A todos los que me apoyaron para escribir y concluir este trabajo académico.

Para ellos es esta dedicatoria, pues es a ellos a quienes se las debo por su apoyo incondicional.

Pedro Hedgardo Trejo Silva.

## DEDICATORIA.

El ser agradecido es más que una forma de expresarse y más que un buen gesto, es un estilo de vida que sin duda quiero tener todos los días. Ser agradecido cada día de mi vida.

Es por esto que hoy agradezco a las personas que me han acompañado en el camino de la vida, a aquellos quienes en etapas de esta vida tan fugaz han sido piezas fundamentales para que hoy pueda verme realizado en un logro tan anhelado.

A mi madre y hermana, gracias por su apoyo, por alentarme a seguir adelante a pesar de las adversidades, porque me han enseñado que aunque el camino no es fácil, hay que llegar a lo que nos proponemos y que si vale la pena no debemos rendirnos. Gracias por encaminarme al lugar correcto.

A mi esposa e hijo, ustedes son mi mayor inspiración, ese respirar de cada día que me mantiene vivo, con la mira puesta en el blanco, gracias por enseñarme que puedo conseguir lo que me propongo, con trabajo duro, constancia y disciplina... Alguien sigue mis pasos...

A mis profesores de la Universidad Autónoma de Querétaro, gracias por dedicar su conocimiento y tiempo con los que vamos comenzando en esta bella profesión, gracias por su paciencia y soporte en cada tarea e investigación. Les deseo mucho más éxito mis ahora colegas.

Importante es agradecer a la Universidad Autónoma de Querétaro y a mí tan preciada Facultad de Psicología, por darme la oportunidad de desarrollarme profesionalmente, por abrir sus puertas y educarme en la verdad y en el honor.

Raymundo Abraham López López

Gracias

## AGRADECIMIENTOS

Al finalizar un trabajo tan laborioso y lleno de dificultades como es la elaboración de una Tesis, es inevitable no sentirse orgulloso de increíble hazaña y entonces empezamos a recordar por todos los sacrificios que tuvimos que afrontar, por ejemplo estar trabajando a altas horas de la noche y descansar dos o tres hora para luego levantarse para ir a clases, al igual que las prácticas profesionales, malpasarse en la comidas, dejar de hacer otras cosas para estar trabajando en nuestro proyecto de investigación.

Sin duda toda una aventura para contarles a nuestros hijos cuando estén por esta situación.

Pero también en ese momento recordamos que esto no lo hubieras podido lograr, de no ser por las personas que confiaron en nosotros dentro de la Empresa Metalmecánica Z, que depósito su confianza en nosotros y nos proporcionó tiempo, medios e información para llevar a cabo el proyecto; a pesar del aplazamiento de la visita para aplicar el instrumento y otras vicisitudes que surgieron en el camino.

La mejor forma de agradecer es concluir con nuestro trabajo y obtener un Título por el mismo.

**Tabla de contenido**

Resumen .....	III
Summary .....	IV
<b>DEDICATORIA</b> .....	V
<b>DEDICATORIA</b> .....	VI
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	VII
<b>Introducción</b> .....	3
<b>Diseño de investigación</b> .....	6
<b>Pregunta de investigación:</b> .....	6
<b>Objetivos:</b> .....	6
<b>Hipótesis</b> .....	6
<b>Justificación</b> .....	7
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	9
<b>Capítulo 1: Satisfacción Laboral</b> .....	9
1.1 LOS VALORES Y LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	14
1.2 RELACIONES FAMILIA, TRABAJO Y SATISFACCIÓN.....	17
1.3 RELACIONES DE TRABAJO – FAMILIA.....	18
<b>Capítulo 2. Industria metalmecánica</b> .....	22
2.1 La metalmecánica.....	22
2.2 Orígenes y evolución.....	23
2.3 Función del sector.....	24
2.4 Los principales productos de la empresa Z son:.....	26
2.5 La Metalmecánica en México.....	27
<b>Capítulo 3: Metodología</b> .....	32
3.1 Diseño .....	32
3.2 Universo.....	32
3.3 Muestra .....	32
3.4 Procedimiento: .....	33
3.5 Instrumentos de medición.....	33
3.6 Tratamiento de la información.....	35
<b>4 Resultados</b> .....	36
<b>5 Discusión:</b> .....	47

<b>6</b>	<b>Conclusión</b> .....	49
<b>7</b>	<b>Limitaciones del estudio</b> .....	49
<b>8</b>	<b>Bibliografía</b> .....	50
<b>9</b>	<b>Anexos</b> .....	55
9.1	instrumento IDT .....	55
9.2	Anexo 2: .....	56
9.3	Anexo 3-GLOSARIO .....	57

**Índice de cuadros:**

Datos sociodemográficos .....	36
Tabla 8 .....	39
Tabla 9 .....	40
Tabla 10 .....	40
Tabla 11 .....	41
Tabla 12 .....	41
Tabla 13 .....	42
Tabla 14 .....	42
Tabla 15 .....	43
Tabla 16 .....	43
Resultados obtenidos mediante el análisis de Ji2 .....	44
Percentiles.....	44

## **Introducción**

A continuación se presenta un estudio que da cuenta del fenómeno de satisfacción mediante una evaluación global de este comportamiento en empleados de una industria metalmecánica de la ciudad de Querétaro. El diseño de esta investigación es transversal, de corte cuantitativo y de alcance descriptivo. Se realizó durante el periodo de prácticas profesionales de la Licenciatura de Psicología del Trabajo; abordando el impacto que tiene la satisfacción en las relaciones de mando entre operativos, team leader y supervisor.

Al respecto, se destaca que todos los seres humanos tienen una cotidianidad, formada por diversos aspectos que involucran sus vidas: trabajo, familia, escuela, ocio, etc., los cuales generan cierta rutina en nuestros días y al momento que ocurre un suceso de importancia esta cotidianidad rompe con nuestro equilibrio.

El trabajo hoy por hoy resulta uno de los puntos centrales en la vida de toda persona, es más que una extensión de sí mismo; es una forma de vivir, subsistir y desarrollarse personalmente dentro de la sociedad, generando que el hombre se sienta satisfecho con lo que hace o con lo que puede llegar a hacer.

Fernández (1997) define el trabajo como toda actividad humana obligatoria intelectual o manual, que, de una manera coordinada o sistemática pretende producir algo útil a costa del esfuerzo personal. Desde la visión de este autor se rescata para esta tesis los dos aspectos sustantivos del trabajo: uno objetivo y otro subjetivo. El aspecto objetivo del trabajo consiste en conducir a un resultado, que puede ser la modificación de la naturaleza, la creación o invención de un objeto o la prestación de un servicio, por el cual se recibirá una remuneración a cambio y el aspecto subjetivo del trabajo representa un esfuerzo, una pena, un gasto de energía que hay que desarrollar de un modo obligado y que puede vivirse satisfactoriamente o sin satisfacción. El trabajo por sí mismo representa para el sujeto una carga, un sacrificio, y por ende la satisfacción no se da de manera automática en su proceso de trabajo, y es aquí en donde diferentes factores secundarios al trabajo intervienen como posibles generadores de satisfacción.

Un factor que puede ejercer su influencia es la seguridad de permanencia que el trabajador busca en un empleo; esta es una de las prioridades que todo empleado intenta lograr de manera constante, a la par del deseo por encontrar un empleo que cumpla con sus expectativas. Ambos factores, constantemente presentes en la vida, provocan que esa búsqueda incesante que el sujeto brinque de un empleo a otro, con la finalidad de encontrar aquel empleo que satisfaga sus necesidades biológicas y sociales.

Lo que paralelamente sucede, es que sin darse cuenta de que al intentar satisfacer dichas necesidades, está participando en uno de los principales problemas organizacionales, crisis que toda empresa tiene hoy en día: la rotación del personal.

Esto lleva a pensar en la relación que tiene la satisfacción de los trabajadores sobre su permanencia en las organizaciones, y la influencia que tienen estos y otros factores para identificar el impacto de la satisfacción.

Como primer acercamiento se podría asegurar que las organizaciones están trastocadas por la cultura organizacional, que en muchas empresas se orienta a ganarse a los trabajadores con promesas, recompensas, beneficios, salarios y prestaciones. Lo que genera en muchos casos, un ambiente de relaciones laborales lleno de sueños e ilusiones.

El trabajador que se siente identificado y contento con su empleo, pone todo su empeño y su vida entera para ser beneficiado y reconocido por sus logros; evitando problemas (Herrera, 2006). Sí la empresa cumple sus acuerdos y cubre las expectativas prometidas desde un inicio, su personal no abandonará sus actividades laborales y como consecuencia, habrá de sentirse satisfecho

Los factores que influyen y que afectan la relación laboral entre empresa y trabajador son muchos: las relaciones jefe-subordinado, con los compañeros, el ambiente de trabajo, las necesidades propias del trabajador, entre otras.

Importante es no descartar la idea del tipo de contratación: es decir, si es por *outsourcing* o si es contratado directamente por la empresa, ya que este factor puede ser determinante en la satisfacción que el trabajador perciba hacia su trabajo.

Al respecto, en los últimos años se da mucha importancia a los estudios de relaciones laborales, los cuales pueden mostrar una visión más amplia del contexto organizacional que se está viviendo, bajo un planteamiento simple y concreto: saber cuáles son los factores en específico que provocan o están relacionados con la satisfacción del personal y las relaciones de mando en las empresas.

Bajo esta perspectiva, el presente proyecto, se sitúa en la empresa metalmecánica Z, donde se ha generado expectativa de trabajo, de permanencia, de relación, etc., y donde se trató de identificar entre el personal operativo los niveles de satisfacción que presentan ante diversos factores de trabajo y la posible asociación con las relaciones de mando entre operativos, team líder y supervisores, todos ellos puestos clave para la productividad de la empresa.

## **Diseño de investigación.**

### **Pregunta de investigación:**

¿Cómo impactan las relaciones de mando en la satisfacción de operativos de una empresa metalmecánica?

### **Objetivos:**

- I. Identificar la satisfacción de los operativos de una empresa metalmecánica, en relación a cinco factores de trabajo.
- II. Identificar si la satisfacción de operativos, está asociada a las relaciones de mando entre operativos, team leader y supervisores de esta empresa

### **Hipótesis.**

#### **HT**

Los operativos de una empresa metalmecánica están satisfechos.

La satisfacción de los operativos de una empresa metalmecánica está asociada a las relaciones de mando entre team leader y supervisor.

#### **H0**

Los operativos de una empresa metalmecánica no están satisfechos.

La satisfacción de los operativos de una empresa metalmecánica no está asociada a las relaciones de mando entre team leader y supervisor.

## **Justificación.**

En los últimos años la industrialización ha tomado gran importancia dentro del estado de Querétaro, la mayoría del territorio de la capital y municipios aledaños están cubiertos por zonas industriales, en su mayoría empresas extranjeras, siendo ésta una de las mejores zonas geográficas a nivel estatal para inversión y mano de obra barata.

De acuerdo con datos del INEGI (2015), durante el año 2014 la población que labora dentro del sector secundario en el área manufacturera representa el 65.48% de la población en este sector, a diferencia del año 2011 que representaba el 64,80% de la población laborando en el sector secundario, por lo que se comprueba que el índice de contrataciones va a la creciente a la par que se incrementa la población en el estado de Querétaro.

Esto ha provocado que la demanda de personal que las empresas tienen sea mucho muy grande y de gran impacto para la población del estado; pero no solo las empresas tienen demandas hacia los trabajadores, si no que los trabajadores también demandan mejores oportunidades, mejor salario, estabilidad, motivación etc., provocando cierta expectativa en quien se emplea o contrata en este sector económico, quienes también buscan estar satisfechos en el trabajo que habrán de desarrollar.

Cuando esto no sucede así, la falta de satisfacción que los trabajadores presentan hacia su trabajo es convierte en un tema cotidiano, ya que es importante que el operario este satisfecho para evitar la alta rotación y sus implicaciones, como son las pérdidas de capital intelectual, operativo y económico. Esta pérdida que perjudica tanto a la industria como a los trabajadores; se convierte de una relación causal y satisfactoria o no satisfactoria, y en una lucha constante entre trabajador y empresa, tras la búsqueda inalcanzable de una permanencia del personal a la par de la satisfacción de este último.

Los resultados del presente estudio, aportan información sobre el tema, a fin de dar a conocer y dar seguimiento a una situación que se presenta día con día dentro de

esta empresa metal mecánica, ubicada en el Parque industrial Benito Juárez, dentro del estado de Querétaro, acerca de la satisfacción de los operadores y como intervienen las relaciones de mando en términos de estar o no asociadas a la satisfacción o la falta de esta.

Además, estos resultados se pueden utilizar como punto de partida para un rediseño de las estrategias de capacitación a empleados, que integre los factores más importantes y que corrijan las áreas de oportunidad identificadas en el estudio.

## MARCO TEÓRICO

### Capítulo 1: Satisfacción Laboral

El concepto de satisfacción laboral ha sido abordado por diferentes autores a lo largo de la historia, por lo que es necesario analizar este concepto desde diferentes perspectivas teóricas con la finalidad de conocerlo, ya que este representa uno de los pilares principales para esta investigación. Se trata de un tema que está presente en las organizaciones, en el sentido de que se piensa que empleados satisfechos desempeñan mejor sus actividades laborales, sin embargo, existen diferentes posturas en relación a este tema.

Comenzando por la *Motivación*; ya que se sigue creyendo que las necesidades humanas son irracionales, cambiantes, diferentes o adaptadas a la situación de cada estilo de vida. Orientados en forma de vida mecánica y tenemos una motivación económica y que nuestras necesidades se satisfacen mejor, ajustando a los individuos al proceso de trabajo más eficiente (Herzberg en Fleishman y Bass, 1979: 277)

Esto provoca también gastos y retrasos a la organización y por ende al humano. Lo cual atrae nuevos problemas para ambas partes como: rotación de personal, menos empleo, ausentismo, errores en la operación, el desacato de las reglas, reclamos por salarios bajos, accidentes etc. adquiriendo nuevos factores para determinar el enriquecimiento del trabajo en beneficio de ambas partes, detonando la satisfacción en los trabajadores.

El tema de satisfacción no es nuevo, pero si es de suma importancia las diferentes formas de ver la satisfacción de forma fisiológica McGregor (en Fleishman & Bass, 1979: 259) nos dice que el hombre es un animal lleno de deseos – en cuanto satisface una de sus necesidades, hay otra que toma su lugar. Este proceso no tiene fin. Se aplica desde el nacimiento hasta la muerte. Pareciera que estamos encerrados en un círculo vicioso donde lo único que predomina es la necesidad de satisfacer aquello que no es posible obtener, aquello que cada vez más se nos va

de las manos y cada día es más difícil, provocando que el ser humano haga cualquier cosa para obtenerlo.

Es donde el esfuerzo y desempeño vistas de forma dependiente una de la otra, entran a tomar lugar dentro del trabajo en las organizaciones, ya que si se otorgan recompensas al individuo que proporcionen cierta identificación y sobre todo satisfacción, se espera que las valoren sintiéndose tomados en cuenta al cubrir sus necesidades básicas o superiores. Esto de acuerdo al valor e identificación que el individuo les otorgue.

Esto quiere decir; que entre mayor sea el número de recompensas, mayor será el esfuerzo y por ende el desempeño que tenga el individuo, sintiéndose así satisfechos por su trabajo y porque ha aportado a la organización.

Al averiguar acerca de la satisfacción es necesario identificar como ya lo mencionamos qué es lo que la provoca, como se genera y él por qué, de que no se tenga dentro de un trabajo. Herzberg, habla de varios aspectos motivantes que detonan la satisfacción, más sin embargo, los ve de forma separada a los que provocan la falta de la satisfacción. Ya que son dos sentimientos que se oponen.

Lo opuesto de la satisfacción en el trabajo no es la insatisfacción, si no la falta de satisfacción. De manera similar lo opuesto de la insatisfacción en el trabajo no es la satisfacción, si no la falta de insatisfacción (Herzberg en Fleishman & Bass, 1979: 274).

Los factores *Motivadores* según Herzberg, son:

- a) Logros.
- b) Reconocimiento recibido por el desempeño.
- c) El trabajo mismo.
- d) Las responsabilidades.
- e) Acenso.

Los factores de *Higiene* de la insatisfacción son:

- a) Políticas de la compañía.
- b) La gerencia.
- c) La supervisión.
- d) Las relaciones interpersonales.
- e) Condiciones de trabajo.
- f) Salarios.
- g) Posición social.
- h) Seguridad.

Tomándolo en cuenta desde otro punto de vista y de acuerdo a Locke, el concepto de satisfacción laboral es definido como un estado emocional positivo o agradable que resulta de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales. Como cualquier sentimiento de satisfacción, la satisfacción laboral es una respuesta afectiva y emocional. El afecto hace referencia a las sensaciones de gusto o disgusto. Según esto, la satisfacción laboral es la medida en la que una persona obtiene placer de su trabajo (Muchinsky, 1994: 304).

El autor comenta lo siguiente: *a no ser por la moral, que es una respuesta de grupo, la satisfacción laboral es una respuesta estrictamente individual* (Muchinsky, 1994: 308). Por tanto, la idea de un sentimiento de satisfacción laboral a nivel grupal quedaría descartada, ya que los factores que contribuyen a definir cómo se sienten las personas con respecto a su trabajo son de carácter individual.

Por ejemplo, un primer sujeto puede presentar ciertos sentimientos negativos en relación a sus compañeros de trabajo y un sentimiento positivo respecto a su salario. Así mismo un segundo sujeto puede tener sentimientos contrarios a los del primer sujeto, es decir, una satisfacción plena por la relación laboral con sus compañeros de trabajo y, por otra parte, un descontento por su salario:

*... consiste en que el modo que se administra la remuneración económica tiene indudablemente su potencial para explicar una gran cantidad de variaciones de a conducta en el trabajo. La periodicidad de la paga, el grado de secreto que rodea a las cantidades que recibe una persona por concepto*

*de salarios, la manera en que se determina el nivel de salarios y el historial de salarios del empleado* (Opsahl & Dunnette en Fleishman y Bass, 1979: 306)

Aun cuando el sentimiento de las personas con respecto a su trabajo es de carácter individual, los sujetos pueden presentar el mismo nivel de satisfacción y rendimiento individual o colectivo generando así buena relación o tensión entre los mismos trabajadores en su grupo de trabajo, en su ambiente social y en su plan individual o grupal de crecimiento laboral dentro de una organización.

Por estas razones la tarea del psicólogo del trabajo radicaría en identificar cuáles son esos factores individualistas y compartidos a su vez según sea el caso, es decir aquellas necesidades que sean similares a las de otros trabajadores demostrando de alguna manera el nivel equitativo del trabajo que realice y el salario que se gane.

De acuerdo a este autor; *“hay grandes diferencias en la satisfacción laboral en personas con el mismo trabajo”* (Muchinsky, 1994); estas diferencias varían de acuerdo a las necesidades de los sujetos, entendiendo por necesidades a aquellas que son de carácter psicológico, necesarias para el funcionamiento mental (estimulación, autoestima y placer). Pero hay un problema; *el hombre cuyas necesidades de nivel inferior se ven satisfechas, no se verá motivado para seguir satisfaciéndolas* (McGregor en Fleishman & Bass, 1979: 261).

*...una persona con una gran necesidad de autoestima podría estar insatisfecha en un trabajo determinado, mientras que otra con una necesidad menor podría estar bastante satisfecha en el mismo trabajo. Por otro lado las personas tienen diferentes valores, lo que explica también las diferencias en la satisfacción laboral.* (Muchinsky, 1994: 309)

Pero estos no son los únicos factores que se toman en cuenta para poder decir que los trabajadores tienen satisfacción o insatisfacción dentro de su empleo. Lo que provoca un enriquecimiento en cuestión de experiencia y permanencia de los trabajadores dentro de su vida laboral, dando una identificación con la empresa y

con lo que hace dentro de ella. Robbins (en Montúfar y Gutiérrez, 1996) plantea que la satisfacción en el trabajo es resultado de diversas actitudes que poseen los empleados.

Esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos como:

- a) Salarios
- b) La supervisión
- c) La constancia del empleo
- d) Las condiciones de trabajo
- e) Las oportunidades de ascenso
- f) El reconocimiento de la capacidad
- g) La evaluación justa del trabajo
- h) Las relaciones sociales en el empleo
- i) La resolución rápida de los motivos de queja
- j) El tratamiento justo por los patrones

Existen otros factores adicionales como:

- a) Edad en el trabajo
- b) Su salud
- c) Su temperamento
- d) Sus deseos
- e) Nivel de sus aspiraciones
- f) Relaciones familiares
- g) Posición social
- h) Recreaciones
- i) Actividades en organizaciones

Estas necesidades se asemejan a las que menciona McGregor (en Fleishman & Bass, 1979: 261) se trata de las necesidades de realización de las potencialidades propias, un desarrollo continuo y de sentirse creativo en el sentido más amplio del

término. Este desarrollo que los trabajadores van teniendo dentro de su empleo no debe de ser estático, ya que una vez que se comienza debe de ser dinámico, en constante crecimiento y de forma prolongada, a un nivel de desafío con el mismo para satisfacer sus necesidades ya superiores (las de autorrealización).

### 1.1 LOS VALORES Y LA SATISFACCIÓN LABORAL.

En relación al tema de los valores, brevemente se puede decir que los valores son aquellos factores que para las personas son un tema de prioridad primaria, es decir, aquellas cosas que posicionan en primer lugar en su vida, por lo que si para una persona su valor primario dentro de una organización es el reconocimiento económico, dicha persona no se sentirá satisfecha en un trabajo con un salario bajo, por poner un ejemplo.

Los valores son importantes para el estudio del comportamiento organizacional porque establecen las bases para la comprensión de las actitudes, la satisfacción y la motivación; además porque influyen en nuestras percepciones (Gutiérrez & Montúfar, 1999: 18)

Los valores que representan a cada individuo son los que influyen en la toma de decisiones, ya que los valores a diferencia de la conducta, contienen un elemento de juicio, ya que indican a la persona lo que es correcto, bueno o deseable (Gutiérrez & Montúfar, 1999: 18)

Por otra parte, es importante mencionar que la percepción de la satisfacción laboral quedaría en tela de juicio al mencionar que se ve afectada por los valores que rigen a las personas, ya que puede ser que un sujeto no se sienta satisfecho en su trabajo, y que por otra parte su valor primario radique en conservar el empleo.

En este sentido no se estaría hablando de satisfacción, sino más bien de conservación del puesto de trabajo, lo cual resulta ser un tema de gran interés, y que por medio de esta investigación se pretende localizar este tipo de factores aislados que proporcionen información adicional.

De acuerdo a Gutiérrez & Montúfar (1999) la situación actual de los estudios en torno a la satisfacción en el puesto de trabajo indican que aun cuando las variables negativas o positivas (recesiones económicas o épocas de prosperidad) se mantienen constantes, su influencia en la satisfacción de los trabajadores no ha significado un cambio importante, ya que son considerados como factores externos a la organización.

Las necesidades sociales son las que se convierten, al igual que el ego del ser humano en uno de los factores más importantes para medir la satisfacción, de esta forma muchas de las personas que se dedican a medir la satisfacción están de acuerdo en que el dinero es y será un medio primordial para recompensar, modificar, cambiar y generar nuevas conductas de los seres humanos en cualquier trabajo.

El recompensar mediante estímulos económicos es una de los factores más delicados dentro de las organizaciones, esto porque nos tenemos que encaminar en una investigación muy profunda de las necesidades de los trabajadores, esto visto de la manera más simple no es difícil. Ya que el principal problema de la investigación sobre las remuneraciones en la industria es determinar exactamente los efectos que tienen las recompensas monetarias para motivar varias conductas (Opsahl & Dunnette en Fleishman & Bass, 1979: 305).

Hoy en día la industria por los inversionistas o el prestigio, no se arriesgan a promover y generar una investigación que dé como resultado factores de no satisfacción por escasas remuneraciones, bajo desempeño y falta de crecimiento económico, me refiero al estancamiento salarial.

Lo que se está generando en la industria y con muchas reservas son sistemas de remuneración; estamos hablando de un sistema de incentivos basados en criterios conductuales, esto quiere decir que por esta razón no se toman en cuenta los factores demográficos, como su situación socioeconómica, escolaridad, antigüedad, estado civil, experiencia, raza o etnia. Los planes de incentivos pueden basarse

pueden basarse en la propia producción individual del trabajador o en el rendimiento de todo grupo de trabajo. (Opsahl & Dunnette en Fleishman & Bass, 1979: 306).

Pero que estén en grupo no quiere decir que todo estará resuelto, ya que si se espera un aumento de producción, de mejores conductas, más producción etc. también se puede esperar según (Opsahl & Dunnette en Fleishman & Bass, 1979) Una disminución del rendimiento individual, al aumentar el tamaño del grupo de trabajo (...) los trabajadores perciben una menor probabilidad de que sus propios esfuerzos dan como consecuencia un mayor resultado.

La mayoría de veces la remuneración de incentivos nunca cumple su verdadero objetivo sobre los trabajadores, que es el aumento de la producción; ya que lo único por lo que lo hacen es por el reconocimiento sobre del otro y pasa a segundo término el cumplimiento de los objetivos de producción. Pero no solo es producción, también abarca la relación con los compañeros, los salarios y mucho más trabajo. Y cabe señalar que no todo es en base a remuneración económica, porque si cumplen con los requerimientos necesarios debe de existir la satisfacción de los trabajadores y de la empresa.

Sin embargo, en este trabajo se considera que aun cuando estos representen factores externos sí influyen en la toma de decisiones de los trabajadores en relación al mantenimiento o abandono del puesto de trabajo. Por lo que es importante identificar aquellos factores que influyen en las relaciones de mando que causa de la falta de satisfacción en el trabajo, aun cuando estos sean de carácter del entorno externo o interno a la organización.

Otro factor importante que influye en la satisfacción laboral es aquel que tiene que ver con las actitudes del sujeto hacia el trabajo. En diversas investigaciones de comportamiento organizacional han destacado tres tipos de actitudes: la satisfacción en el puesto de trabajo, el involucramiento con el puesto, y el compromiso organizacional; las cuales generan a largo plazo un deterioro del sujeto, y sus relaciones con los que lo rodean.

De acuerdo con Gutiérrez & Montúfar (1999) *la satisfacción en el puesto*, se refiere a la actitud general de un individuo hacia su puesto. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él.

Cabe resaltar que la satisfacción en el puesto de trabajo no es una actitud aislada que tenga solo que ver con ella misma, sino que también se ve afectada por la influencia de diferentes factores que conforman el entorno del puesto, entre dichos factores se encuentran: la interacción con compañeros y jefes, el acatamiento de reglas y políticas de la organización, aceptación de condiciones de trabajo entre otros aspectos.

## 1.2 RELACIONES FAMILIA, TRABAJO Y SATISFACCIÓN.

Como ya lo hemos mencionado, existen aspectos que son determinantes para el ser humano dentro de su vida laboral y la relación ambivalente que tiene la satisfacción es cada uno de ellos; las relaciones de familia y de trabajo son los factores que más pueden inclinar la balanza a decir que son la base para que el ser humano este satisfecho tanto en su hogar como en sus centros de trabajo.

Viéndolo desde este punto, la satisfacción no es independiente del entorno laboral o del entorno familiar del trabajador, sino más bien, van de la mano. Por un lado la parte del trabajo que es el sustento y por lo que muchos luchan toda su vida, y la parte familiar, que es el sostén de ese hombre y el motivo por el cual trabaja toda su vida. Como vemos una depende de la otra, pero cada una de ellas tiene un impacto diferente en la vida del llamado hombre.

Ese impacto que tanto se menciona, se le puede denominar satisfacción; algo que hoy por hoy las organizaciones están generando en sus trabajadores mediante sistemas de recompensa, esto es un proceso de causa y efecto el cual junto con las relaciones dentro y fuera del trabajo mueven al sujeto generando un bienestar, tanto afectivo como emocional hacia su trabajo que desempeña.

Entonces, la satisfacción no es un concepto unitario ni mucho menos aislado; es la combinación de una diversidad de estímulos y aspectos que generalmente provocan que el sujeto sea mucho más activo en su trabajo y en su vida personal diaria.

Prácticamente estamos hablando de cubrir ciertas necesidades con el trabajo como base de todo crecimiento tanto laboral y personal, la creación de valores determinantes para la vida del hombre, le da una percepción de sí mismo y de su trabajo que le permite desarrollarse como individuo pero sin poder serlo; ya que depende en su totalidad de las relaciones con el otro para retribuir y ser reconocido entre todos los empleados.

Estas relaciones como lo dice Kinicki & Kreitner (2003) la satisfacción en el trabajo con otras variables es positiva y negativa; y la intensidad de la relación varía de débil a intensa. Esta intensidad es la que provocaría la dependencia del ser humano para continuar en la búsqueda incesante de la satisfacción en el trabajo.

### 1.3 RELACIONES DE TRABAJO – FAMILIA.

Los seres humanos buscamos continuamente el estar y el bienestar constante de la interacción con los otros, esta relación es cada vez más importante y a la vez ambivalente, ya que es el motivo por el cual el ser humano en su etapa más simple, busca el reconocimiento para subsistir. Esta afiliación y apego que tenemos para con los otros nos permite el crecimiento y desarrollo de nuevas redes de interacción como respuesta a nuevas necesidades.

El establecimiento del compañerismo y satisfacción de las necesidades es punto crucial para cuando el ser humano intenta formalizar su vida en un contexto familiar. Actualmente en la vida cotidiana y desde tiempo inmemorables la familia es el sostén estructural no visible, donde se constituyen esos valores, formas de pensar, costumbres y tradiciones; los cuales son de gran importancia para la formación del sujeto.

La relación familiar depende como lo menciona Vroom & Deci (1979) del deseo de una asociación para entablar relaciones de compañerismo dentro de un contexto. Hablando de este modo las exigencias que cada sujeto tiene para con el mismo son distintas y dependerán de su bienestar y felicidad personal.

Dentro de los centros de trabajo las relaciones que el sujeto busca para su bienestar y satisfacer sus necesidades son muy marcadas; con sus compañeros, sus jefes y con todo aquel que lo rodeo en el contexto de trabajo. Esas necesidades deben de ser cubiertas con ayuda de las organizaciones, pero también de las familias.

*... creemos que es útil hacer una distinción entre las dos clases de satisfacciones a las necesidades que las organizaciones proporcionan a sus miembros. Una necesidad es satisfecha por medio de pagos en dinero. Estos pagos permiten a los miembros, satisfacer por lo menos algunas de sus necesidades mediante la compra de bienes y servicios. La otra clase de satisfacción que una organización suministra a sus miembros es el resultado del proceso intrínseco de participar en el sistema social de la organización. (Vroom & Deci, 1979: p. 54).*

En un estudio que se llevó acabo en EUA, denotan que las familias que solo tienen un solo progenitor, se encuentran con grandes dificultades para equilibrar su vida laboral y su vida personal, ya que para los padres o madres solteras que su trabajo les demandan mucho más de lo normal; como viajes de negocios, tiempo extra, transferencias etc. hace que los trabajadores se pongan entre la espada y la pared. Rechazan prácticamente oportunidades de ascensos o mayor asignación de responsabilidades, haciéndolos sentir que su trabajo corre peligro.

El estudio muestra la ambivalencia entre estos dos factores que dan soporte al sujeto, donde se les ve una parte positiva y una negativa, donde tratan de asumir que ambos son mutuamente incompatibles, por cual provoca el conflicto que hoy día las organizaciones están teniendo la falta de satisfacción en los trabajadores.

La familia y la falta de satisfacción en el trabajo son los principales eventos que contribuyen a la rotación del personal (Vroom & Deci, 1979: p. 53) es una aseveración, pero la falta de esta satisfacción ha provocado en las organizaciones desde hace ya tiempo la pérdida de personal. Las frustraciones, el aburrimiento, la inactividad o el no reconocimiento de su trabajo también participan en este proceso.

Pero no solo se trata acerca de la rotación de personal, ya que hay bastantes aspectos los cuales se ven afectados por la falta de satisfacción; las ya mencionadas relaciones con la familia, pero, hay algo igual de importante dentro de la vida del hombre; las relaciones de trabajo o también llamadas relaciones de mando.

Es uno de los factores importantes para mantener la productividad de la empresa, la motivación de los trabajadores y por ende una buena la satisfacción de ambas partes. La cuestión es; que el estilo de supervisión es totalmente diferente entre cada empresa y cada persona que lo lleva a cabo.

En lo único que se puede parecer cada estilo, es que, la supervisión es la forma en que se tiene a cierta cantidad de personas a su mando, con objetivos y fines específicos y en común para cumplir las metas propuestas por la empresa.

Las variaciones que se dan entre el desempeño de cada trabajador, normalmente se dan a conocer mediante quién es el mejor trabajador y quien es el peor, obviamente en base a la productividad de cada uno de acuerdo a los estándares que la empresa determina para cada trabajador.

Según Vroom & Deci (1979) existen ciertos tipos de supervisión los cuales determinan el desempeño y la productividad de los trabajadores, en un primer momento la supervisión general que nos habla de la forma más simple y general como lo dice su nombre ya que denota una mayor satisfacción en los trabajadores y ellos mismo son lo que deciden por esta parte de la supervisión general.

Por otra parte el trabajar bajo presión según éstos autores, indican cero relación con la alta productividad de los trabajadores, y por ende menor satisfacción por parte de los trabajadores hacia su trabajo. Este estudio se llevó acabo en una fábrica de reactores donde la supervisión era enérgica. También mencionan dentro la inversión de tiempo que se le dedica a la supervisión demuestra que mientras le das a las personas una asistencia más personalizada su producción es mucho mayor y habrá más satisfacción. Estamos hablando de crear en una forma específica de lazo entre trabajador y supervisor.

Otro aspecto que se revisa al momento de determinar el estilo de supervisión, es el poder y la autoridad con el que se rigen su supervisión; esto es un factor importante ya que retomando a Vroom & Deci (1979) en sus estudios la supervisión con poder es mucho más productiva por el autoritarismo que una supervisión democrática donde únicamente se delegan responsabilidades sin el seguimiento adecuado de las actividades.

Sin embargo los estudios no se quedan hasta ahí, demostraron que la supervisión centrada en su totalidad en los empleados está relacionada por lo general con una alta productividad, lo que provoca que el trabajador se interese por su trabajo, pero más que eso, por el interés que tiene el supervisor por su trabajo; y de cómo lo valora mediante su satisfacción. .

Uno de los aspectos más importantes que hoy en día da una influencia muy grande a la satisfacción de los empleados y la forma de supervisar, es el entrenamiento que tienen los supervisores en cuanto al conocimiento de su operación. Obviamente no solo son los supervisores o el departamento de producción el que se encarga de esto, ya que es un trabajo conjunto, ya que se pueden apoyar del departamento de recursos humanos, de planeación o de capacitación. El resultado que se obtiene, es el de un programa de entrenamiento más completo y certero dirigido a los objetivos previamente establecidos.

Se ha demostrado según Vroom & Deci (1979) el entrenamiento únicamente tiene influencia en la satisfacción con el trabajo, pero no tiene impacto en la producción y

su demanda. Es un punto importante el cual demuestra que el entrenamiento solo va encaminado de alguno u otra manera a la producción en números y no a la satisfacción de los trabajadores; lo que se genera es una cuestión contraproducente

## **Capítulo 2. Industria metalmecánica.**

### **2.1 La metalmecánica.**

Se puede decir que la Industria Metalmecánica, es el sector que comprende las maquinarias industriales y las herramientas proveedoras de partes metálicas a las demás industrias, siendo su insumo primordial el metal y las aleaciones de hierro, para su utilización en bienes productivos y por ende en fines de capital. Según Bell y Pavitt (1993: 185), este sector se ha erigido en uno de los motores del crecimiento de la industria manufacturera de varios países en vía de desarrollo.

La metalmecánica, como ciencia; es la que estudia todo lo relacionado con la industria metálica, desde la obtención de la materia prima, hasta su proceso de conversión de acero y después todo el proceso de transformación industrial para la obtención del producto final como laminas, alambre, placas etc. Las cuales pueden ser procesadas y maquiladas para finalmente obtener un producto de uso cotidiano.

Los principales productos asociados a la industria metalmecánica son:

- Repuestos y autopartes para vehículos.
- Receptores de radio, TV y los aparatos de telefonía.
- Refrigeradores y congeladores.
- Aires acondicionados.
- Partes aeronáuticas para el armado de aviones.

Los países más desarrollados en esta rama industrial alrededor del mundo son: Estados Unidos, Japón, China, Alemania y España, los cuales mantienen sucursales multinacionales en varios países para la importación y exportación de maquinarias para el desarrollo tecnológico de vanguardia. En un contexto en desarrollo como México, según Acs y Kallas (2007), la evidencia empírica ha

demostrado que las MIPYME (micro, pequeñas y medianas empresas) constituyen unidades de producción que impulsan y dinamizan la actividad económica de un país. De manera que se torna relevante el análisis de la contribución que hacen este tipo de empresas en el crecimiento económico.

## 2.2 Orígenes y evolución.

La rama metalmeccánica es una de las más antiguas, tiene más de 80 años dentro del sector manufacturero a nivel mundial, después de la restructuración industrial de la década de los noventa, los casos en pugna viven un cambio positivo, esto se refiere a los países en desarrollo, creando muchas áreas de desarrollo; tanto a nivel de empleo, nuevas empresas y las evoluciones tecnológicas de las empresas que se ven beneficiadas por los países de primer nivel en busca de nuevas zonas para asentar sus industrias.

Los aspectos cruciales en el desarrollo del sector metalmeccánico es la intensa absorción de cambio tecnológico producto de la capacidad innovadora que ofrece el sector. La industrialización implicó la mecanización de los procesos de manufactura y una mayor importancia de manufactura en la economía en su totalidad.

En 1913, Henry Ford puso en marcha métodos de fabricación en serie en sus fábricas de automóviles. Pero es bien sabido que desde tiempos muy remotos el hombre ha trabajado metales, desarrollando materiales y herramientas, que han marcado el progreso de los pueblos.

En la actualidad, la industria metalmeccánica afronta uno de los desafíos más grandes a los que se ha enfrentado; el adecuarse a las exigencias del mundo. Por tal motivo, es posible considerar la tecnología como un factor variable, ya que la competencia local incentiva la adopción de nuevas tecnologías que aceleran el crecimiento industrial (Trujillo e Iglesias, 2012: 35).

### 2.3 Función del sector.

La fabricación y montaje de productos y soluciones metalmecánicas para la industria del petróleo, petroquímicas, térmicas, cementeras, industrias Manufactureras, Textil, Pesquera, Transporte (terrestre y marítimo, etc.). Reconstrucción de maquinarias pesadas, rectificación de motores, barras cromadas, reparación de hidráulicos, rectificación y maquinarias en general, termo rociado, reconstrucción de cigüeñales, soldadura, bobinado, cromo duro etc.

En la industria metalmecánica se encuentran maquinaria las cuales en su mayoría está fabricadas con materiales metálicos, aunque también llevan partes hechas de materiales polímeros como las que se encuentran en los tableros de control, o en los botones de encendido. Dentro de dichas maquinas se mencionarán algunas como lo son: afiladoras, cizallas, cepillos, dobladoras de láminas, fresadora horizontal-vertical, prensas de fricción, tornos, punzadoras, taladros, máquinas de control numérico CNC.

La cadena metalmecánica tiene características importantes en los ejes de producción de cada país. Industrias como la automotriz y aeronáutica requieren para su producción herramientas y máquinas que complementados con electrónica que se convierten en productos de alta calidad.

De acuerdo con Chiavenato (2009) una definición simple de entorno o ambiente organizacional, dice que es todo aquello que está fuera de una organización. Sin embargo, si se mira de fuera hacia dentro, podría decirse que el entorno es el contexto en el cual está inserta la organización. El entorno o contexto ambiental está formado por todas las fuerzas externas que influyen en las organizaciones y en su comportamiento.

Es por esta razón que para dar a conocer el entorno de la organización a describir es necesario retomar su historia, retomar el contexto en el cual se crea y desarrolla esta organización.

En 1904, un estudiante de ingeniería dejó la Universidad de Cornell para lanzar un nuevo negocio en un rincón libre de una fábrica de New Jersey.

Mientras aún estudiaba, el estudiante patentó el diseño revolucionario de la primera junta universal práctica para transmisión de potencia para automóviles. La innovación de dicho estudiante literalmente liberó a los automóviles de las cadenas: hasta ese momento, la transmisión de la energía se basaba en piñones y cadenas. Este emprendimiento fue decididamente osado.

El talentoso ingeniero e inventor, no tenía ninguna experiencia en fabricación ni en negocios. Y a pesar de que el automóvil estaba destinado a convertirse en una institución mundial, su futuro era bastante incierto a comienzos del siglo XX.

La empresa Z surgió de ese momento incierto para convertirse en uno de los proveedores mundiales más influyentes de la industria automovilística. Apoyado en los diseños del talentoso estudiante y con el impulso de la agudeza de su socio abogado, político y financista, la compañía comenzó a expandir su gama de productos, su conocimiento tecnológico y su alcance geográfico a lo largo del siglo.

Paralelamente, la empresa Z también impulsó una cultura progresista orientada a las personas que agregó una dimensión única a los productos y servicios que suministra la compañía.

Construyendo a partir de estos puntos fuertes, los productos de la empresa Z ayudaron a dar impulso a la historia de los principales fabricantes de vehículos, desde el modelo T y el Jeep de la Segunda Guerra Mundial, los taxis de Londres, los camiones de 18 ruedas y las excavadoras gigantes, hasta todos los coches del circuito de carreras NASCAR (Dana Holding Corporate, 2012).

La empresa Z inicia su segundo siglo de existencia construyendo su futuro a partir de esta rica herencia. La gente de la empresa continúa su búsqueda apasionada por la innovación. Y la compañía continúa respetando su compromiso con el avance de la ciencia del transporte para beneficiar a sus clientes en todo el mundo

## 2.4 Los principales productos de la empresa Z son:

Ejes: ejes diferenciales delanteros y traseros, diferenciales, acoplamientos de torque y conjuntos modulares;

Transmisiones: juntas universales cardánicas, acoplamientos flexibles, cojinetes centrales, terminales y ejes cardanes;

Productos para neumáticos (en los EE.UU.): inflado central de neumáticos y productos para control y monitoreo de presión de neumáticos;

Transmisiones: cajas de transferencia, transmisiones hidrostáticas y powershift, convertidores de torque y controles electrónicos para vehículos fuera de carretera;

Productos de sellado: juntas de culata de cilindros y módulos de cubierta de cilindro, blindaje de protección térmica y acústica, juntas de vástago de válvula y componentes para Fuel Cells.

Productos térmicos: tecnologías de intercambio de calor y derivación térmica para motores, transmisión y aplicaciones para fluido y componentes para Fuel Cells.

Productos de suspensión:

La empresa Z es líder mundial en suministro de ejes diferenciales; ejes cardanes; transmisiones para fuera de carretera; productos de sellado y gestión térmica y piezas de repuesto originales.

Las necesidades de sus clientes cambian constantemente y, durante más de 100 años, el sector industrial se ha apoyado en la empresa Z para obtener soluciones.

Como líder reconocido en tecnología de ejes diferenciales, ejes cardánicos y gestión de llantas, empresa Z ofrece una línea completa de ejes de dirección delanteros, ejes de tracción trasera y ejes auxiliares, ejes cardánicos, suspensión, y sistemas, módulos y servicios relacionados para los principales vehículos comerciales del mercado mundial.

El profundo conocimiento y el enfoque de sistemas de la empresa les ha permitido crear soluciones integradas que ofrecen un desempeño sólido y confiable.

Así como cada persona tiene una cultura, las organizaciones se caracterizan por tener culturas corporativas específicas. Para ser más específicos en relación a esta definición de rescató la siguiente definición de cultura organizacional, en la cual se propone que es un sistema de creencias y valores compartidos que se desarrolla dentro de una organización o una de sus unidades y guía el comportamiento de sus miembros (Chiavenato, 2009)

## 2.5 La Metalmecánica en México.

Las empresas del sector metalmeccánico mexicano se enfocan en la fabricación, reparación, ensamble y transformación de metales, así como la inyección de forja, servicio de galvanizado, trabajo de lámina, estampado, ensamblado, mecanizado, troquelado y fundición.

De esta forma, el impulso de desarrollo que en México se está visualizando dentro de la industria es a un largo plazo. El pronóstico de crecimiento que tendrá el Producto Interno Bruto de México para 2014 es de 2%, esto de acuerdo con estimaciones de la Cámara Nacional de la Industria de la Transformación CANACINTRA (2014) Pronósticos para la industria metalmeccánica mexicana en 2014.

Esto detona un gran mercado laboral con mucha potencia a nivel Nacional, donde no solo los beneficios serán en un grado local, esto quiere decir que, no solo dirigido a un sector, si no que se abrirán demasiadas puertas para la inversión en todo el país en cualquier ámbito industrial.

La estrategia que se debe implementar debe centrarse en la edificación no únicamente de acuerdos, si no que de contratos que permitan contar con una sólida economía y una industria madura, capaz de incorporar y ser autosustentable

mediante las tecnologías aplicadas a los procesos de producción y del mercado, provocando el desarrollo e innovación de toda la industria nacional.

*En el país existen un total de 777 unidades económicas especializadas en la industria electrónica, ubicadas principalmente en Baja California, Tamaulipas, Chihuahua, entre otros estados”, señala estudio de ProMéxico. Un ejemplo de este crecimiento, es el que presenta la industria de electrodomésticos de Querétaro, donde su producción “genera mil millones de dólares al año”, estima Marcelo López Sánchez, secretario de Desarrollo Sustentable de la entidad.*

*“Este sector aporta entre el 4 y el 5% del PIB estatal. Puedo decir que es la cadena más integrada que tenemos en Querétaro, es decir, desde el que hace el tornillo, la inyección de plástico de la pieza más simple, hasta la integración del refrigerador”, indicó. Añadió que un 40% de la producción va al mercado nacional y el restante 60% es para exportación, principalmente a Estados Unidos y en menor medida a Sudamérica.*

*“Esta industria crece normalmente al 5, 6 o 7% anual, es decir, es muy estable y se ha ido consolidando a lo largo de los años”, refirió. Pronósticos para la industria metalmecánica mexicana en 2014 (2014).*

*El estado de Querétaro es uno de los más fructíferos en cuestión de oportunidad comercial para el asentamiento e inversión de nuevas industrias, produciendo mayor demanda de trabajadores y de posibilidad de crecimiento de PIB en todo el país.*

La industria automotriz es uno de los principales benefactores de toda la industria metalmecánica, donde por la demanda, crecimiento y ubicación se acrecienta a una velocidad muy rápida.

*De acuerdo con datos de la Secretaría de Economía, la industria automotriz contribuye con 3.6% del PIB, 20.3% del PIB manufacturero y 28.4% de las exportaciones manufactureras del país.*

*En este sentido, para Eduardo Solís, presidente de la Asociación Mexicana de la Industria Automotriz (AMIA), el pronóstico para 2013 en cuanto a la producción de vehículos ligeros en México es de 3 millones de unidades.*

*"Tenemos niveles récord de producción históricos. Vamos a cerrar probablemente en 3 millones de unidades fabricadas en el año 2013. México podría producir este año entre 2.75 y 2.80 millones de unidades", detalló.*

*Asimismo, de acuerdo con información de la Secretaría de Economía, para 2017, México podría estar produciendo 4 millones de vehículos ligeros anuales.*

*De igual manera, la empresa IHS señaló en un informe especial que el sector automotor de México está en la ruta para crecer al menos en los próximos dos años.*

*"México, que ha sido favorecido por años como destino productor de varias empresas estadounidenses, se está convirtiendo rápidamente en el favorito de fabricantes japoneses como Nissan, Honda y Mazda", detalló el informe de IHS.*

*Este año, de acuerdo con pronósticos de la industria, el sector cerrará el año con inversiones nuevas por casi 6.000 millones de dólares, más del doble de lo invertido en 2011. CANACINTRA (2014).*

Un estudio de BBVA Research, señala que uno de los principales retos para la industria automotriz en México es la debilidad del mercado interno.

“Las perspectivas para el sector automotriz para 2013 y 2014 son positivas: se estima 3.1 millones de vehículos producidos y ventas internas de aproximadamente

de 1.15 millones de unidades al cierre de este año; en 2014 se calculan 3.4 millones de unidades producidas y ventas internas de 1.3 millones de unidades”, señala un estudio de la institución financiera. CANACINTRA (2014)

BBVA Research considera que la industria automotriz en México es de las más competitivas y dinámicas en el mundo, a la par de China e India, “cuenta con una capacidad productiva sustentada en bajos costos de operación derivados de su ubicación geográfica, alta productividad de la mano de obra con relación a sus competidores, inversiones cuantiosas recientes, y las ventajas de 11 tratados comerciales con 43 naciones, que la convierte en un sector muy eficiente a nivel mundial”.

En este sentido, Guillermo Rosales, Director de Relaciones Institucionales de la Asociación Mexicana de Distribuidores de Automotores (AMDA), indicó que para el resto del año se prevé una menor comercialización de vehículos.

"No estamos previendo un comportamiento negativo para 2014, pero sí vamos a tener menos ventas en comparación con el potencial del mercado mexicano que es por arriba de un millón 600 mil unidades", explicó Rosales.

Para Eduardo Solís, presidente de Asociación Mexicana de Industria Automotriz (AMIA), otros factores a considerar para el sector son la disminución del monto del deducible para la compra de autos (paso de 175 mil pesos a 130 mil pesos), así como la aplicación del IVA en la franja fronteriza, lo cual implicará una menor venta de vehículos.

“Las reformas a la Ley Aduanera entrarán en vigor hasta 2015, por lo que las armadoras y fabricantes de autopartes tienen todo 2014 para certificar que quien emplea los depósitos fiscales hace un buen uso de ellos, pues no deben pagar IVA cuando todo lo que importan se destina a la exportación”, señala la Asociación.

El 2011 fue un año de gran crecimiento económico para el estado mexicano de Querétaro, particularmente el sector industrial recibió inversiones superiores a los

mil 28 millones de dólares, producto de la instalación empresas extranjeras y nacionales, así como la expansión de otras que ya operaban en el estado.

Pero no sólo ha sido el año pasado, según cifras del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) desde 1994 el crecimiento promedio anual del Producto Interno Bruto (PIB) del estado ha sido de más de 5%.

## Capítulo 3: Metodología

### 3.1 Diseño

Investigación aplicada y transversal de corte cuantitativo y de alcance descriptivo.

### 3.2 Universo

Trabajadores operativos, team leader y supervisores de una empresa Metal Mecánica.

### 3.3 Muestra

No paramétrica de tipo conveniente, conformada por trabajadores operativos de una empresa metal mecánica con once líneas de producción, hombres y mujeres, sin límite de edad, que estuvieran laborando y que aceptaron participar.

Se utilizó para esta investigación el IDT, Índice Descriptivo del Trabajo de Cornell Fleishman & Bass (1979), instrumento de los más adecuados y confiables para conocer y medir la satisfacción en el trabajo. Además de ser de fácil aplicación y comprensión para el empleado, y que ofreció resultados que pudieron enlazarse con lo postulado en la teoría de Herzberg.

Se hizo una adaptación a fin de facilitar las respuestas de los empleados, sustituyendo por la escala de las caras de T. Kunin, <<The Construction of a New Type of Attitude Measure, *Personal Psychology*, 8(1955) p.65-67>> que muestran un criterio más simple a lo que considere el operador, si está de acuerdo o no está de acuerdo. Además se le agregó una columna más para valor al *team leader* con los mismos rubros que los de la columna del supervisor.

### 3.4 Procedimiento:

Las aplicaciones se realizaron de manera individual o colectiva, según disposición, espacio de la empresa y actividades que realizaban los operadores; a quienes se les explicó el motivo del estudio y solo se aplicaron instrumentos a quienes aceptaron participar y presentaran los criterios de inclusión especificados.

### 3.5 Instrumentos de medición.

#### 1. IDT

El instrumento que se utilizará para esta investigación se denomina IDT cuyas siglas significan Índice Descriptivo del Trabajo de Cornell, el instrumento es uno de los más adecuados y confiables para conocer y medir la satisfacción en el trabajo. Además de ser de aplicación y comprensión para el empleado, cuál podría ofrecer los resultados que pudieran enlazarse con lo postulado en la teoría de Herzberg.

Se seleccionó este instrumento a partir de conocer investigaciones que lo respaldan por medio de su aplicación. Dicho instrumento de medición fue piloteado por Montúfar y Gutiérrez (1999), para la Tesis: *Elementos del Trabajo en una Organización Pública y Satisfacción del empleado*.

Consta de cuatro partes, las dos primeras que comprenden la naturaleza de la tarea en sí; es decir, los factores higiénicos y motivacionales del trabajo según la teoría de Herzberg y en sus dos últimas partes miden la satisfacción y algunas necesidades del individuo.

Para el uso exclusivo de esta investigación se ha delimitado el instrumento únicamente para evaluar las dos últimas partes; es decir, satisfacción y algunas necesidades del individuo.

De acuerdo con Turcotte (en Montúfar, 1999) el instrumento se presenta de acuerdo a adaptación sugerida y de manera gradual, respuestas que van de *en total desacuerdo* a *en completo acuerdo*.

El instrumento IDT Índice Descriptivo del Trabajo de Cornell mide cinco campos de satisfacción en el trabajo: Satisfacción por las tareas, satisfacción por los salarios, satisfacción por las oportunidades de ascenso, satisfacción por la supervisión y satisfacción por los compañeros de trabajo.

Por cuestiones de confidencialidad para la organización en la que se aplicó el instrumento se optó por eliminar el factor de satisfacción por los salarios, esto con el fin de no generar posibles expectativas en la población encuestada.

Por otra parte cabe mencionar que al instrumento se agregó un apartado denominado team leader con los adjetivos del factor supervisión que es uno de los factores que mide el IDT, con la finalidad de recabar información al respecto de la satisfacción que los empleados obtienen al trabajar con esta figura de autoridad.

El instrumento se adaptó para algunos Ítems con una definición entre paréntesis después de cada palabra para evitar confusiones al respecto de lo que pueda significar dicho ítem. Se optó por esta medida con la finalidad de evitar desviaciones en la atención de los participantes.

La escala IDT queda adaptada con 5 factores de medición, los cuales son:

1. Trabajo, con 18 adjetivos calificativos
2. Supervisión, con 18 adjetivos
3. Team leader, con 18 adjetivos
4. Compañeros
5. Acensos

Para una mejor aplicación del instrumento se optó por el uso de caritas humanas para la facilitar su evaluación y entendimiento para los candidatos; la calificación es: *totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.*

### 3.6 Tratamiento de la información.

La información obtenida se vació a una sábana de Excel, para después exportar a SPSS versión 20, realizando un análisis univariado para presentar la población y posteriormente se realizó un análisis por cada factor de IDT a fin de identificar índice de satisfacción; por último una asociación mediante  $\chi^2$  y análisis mediante percentiles

## 4 Resultados

Dato Sociodemográfico

Genero		
	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	158	82%
Femenino	35	18%
Total	193	100%

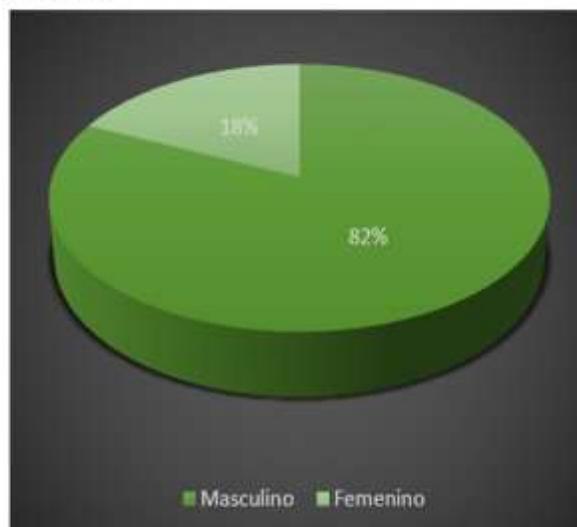


Tabla 1

El 82% de la población encuestada corresponde al género masculino, con un total de frecuencia de 158.  
El 18% de la población encuestada corresponde al género femenino, con un total de frecuencia de 35.

Dato Sociodemográfico

Estado civil		
	Frecuencia	Porcentaje
No contestó	5	3%
Soltero	57	29%
Casado	80	41%
Divorciado	3	2%
Unión libre	48	25%
Total	193	100%

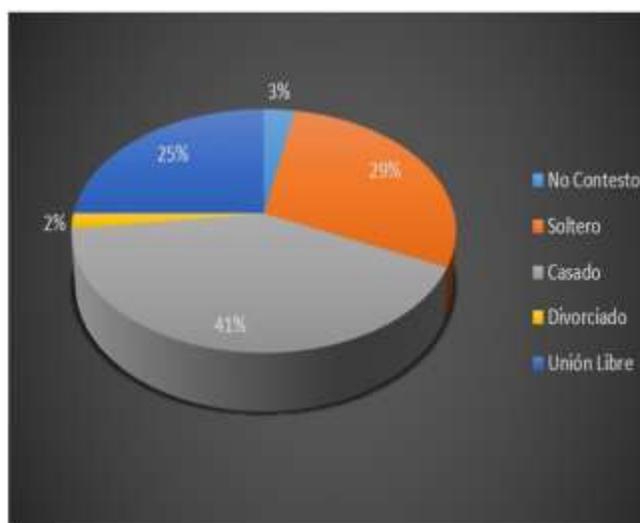


Tabla 2

El 41% de la población es casada, con un total de frecuencia de 80; 29% es soltero; 2% es divorciado y 25% en unión libre.

Dato Sociodemográfico

Estudios		
	Frecuencia	Porcentaje
No contestó	8	4%
Secundaria	108	56%
Preparatoria	64	33%
TSU	5	3%
Ingeniería	6	3%
Universidad	2	1%
Total	193	100%

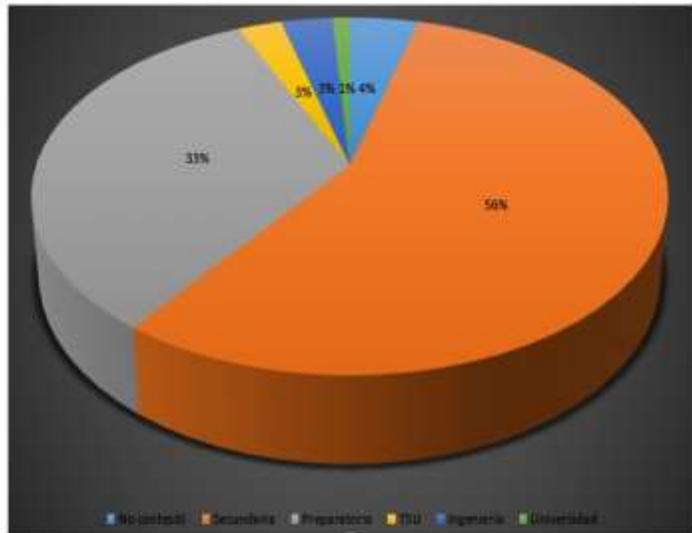


Tabla 3

El 56% de la población tiene como grado máximo de estudios secundaria, sólo el 7% cuenta con estudios universitarios.

Dato Sociodemográfico

Puesto		
	Frecuencia	Porcentaje
No contestó	1	0.52%
Op. Producción	145	75.13%
Preset	3	1.55%
Calidad	7	3.63%
Teamleader	15	7.77%
Supervisor	2	1.04%
Electromecánico	17	8.81%
Empacador	1	0.52%
Ayudante General	1	0.52%
Administrativo	1	0.52%
Total	193	100%

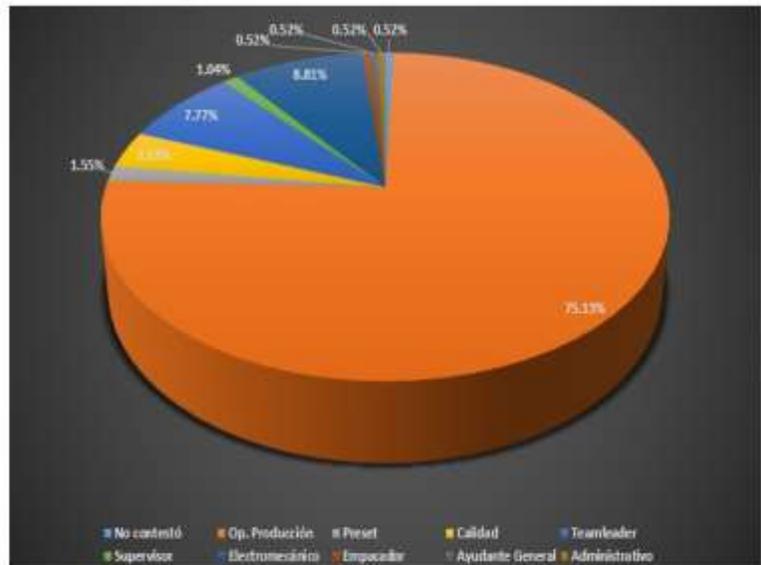


Tabla 4

El 75.13% de la población encuestada corresponde al puesto de Operador de producción, con una frecuencia de 145.

Dato Sociodemográfico

Área		
	Frecuencia	Porcentaje
Producción	174	90%
Mantenimiento	19	10%
Total	193	100%

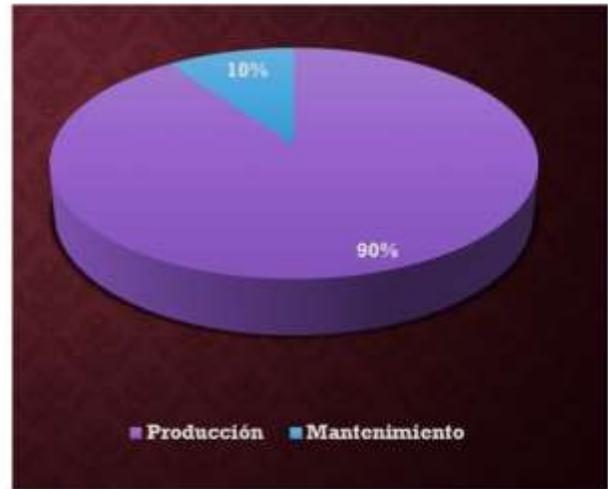


Tabla 5

El 90% de la población encuestada corresponde al área de producción, con una frecuencia de 174.  
El 10% de la población corresponde al área de mantenimiento, con una frecuencia de 19.

Dato Sociodemográfico

Antigüedad		
	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 año	63	32%
Más de 1 año	40	21%
Más de 2 años	23	12%
Más de 3 años	23	12%
Más de 4 años	11	6%
Más de 5 años	7	3%
Más de 6 años	17	9%
Más de 7 años	9	5%
Total	193	100%

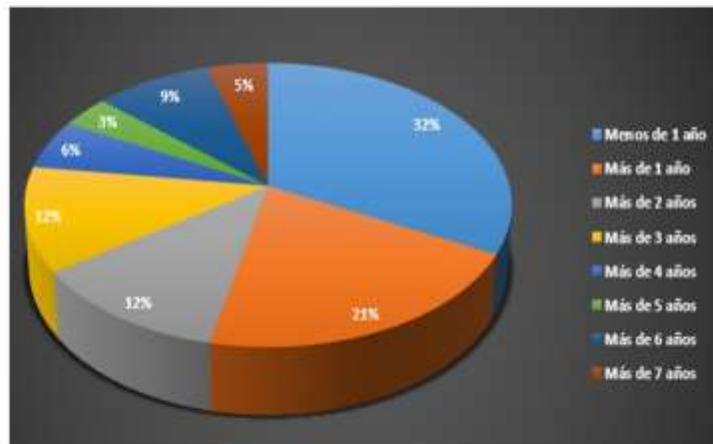


Tabla 6

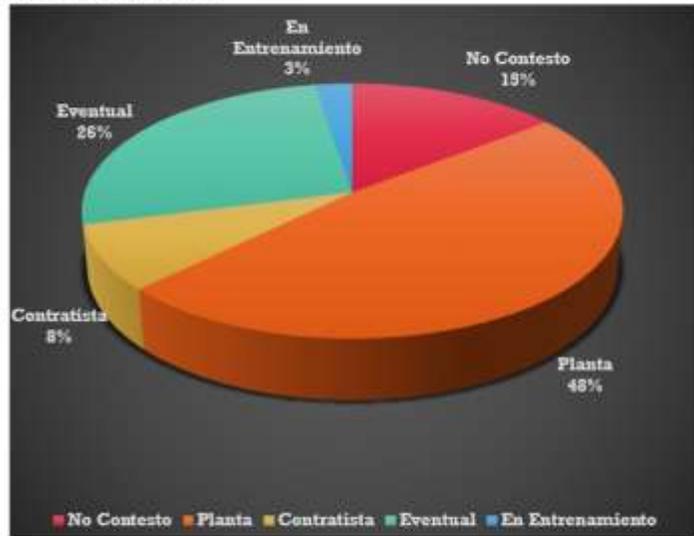
El 32% de la población tiene menos de 1 año de antigüedad en la organización, con una frecuencia de 63.  
El 5% de la población tiene más de 7 años de antigüedad en la organización, con una frecuencia de 9.

**Dato Sociodemográfico**

Tipo de Contratación		
	Frecuencia	Porcentaje
No contestó	28	15%
Planta	93	48%
Contratista	16	8%
Eventual	51	26%
Entrenamiento	5	3%
Total	193	100%

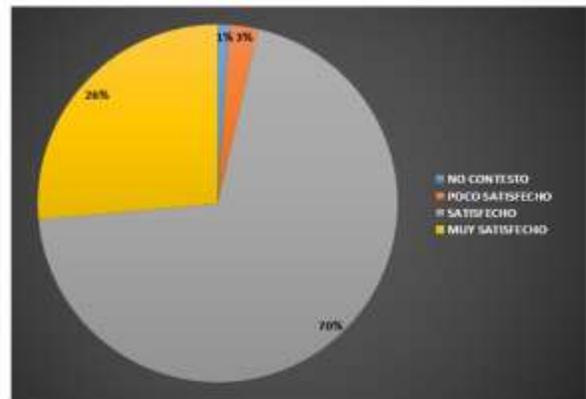
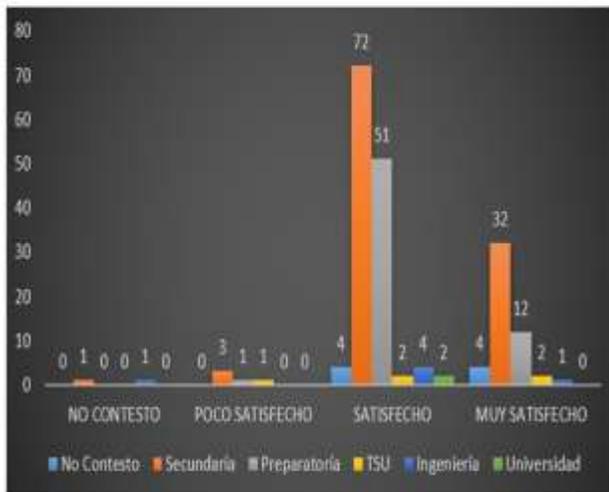
Tipo de Contrato		
	Frecuencia	Porcentaje
Determinado	72	37%
Indeterminado	93	48%
No contestó	28	15%
Total	193	100%



**Tabla 7**

El 48% de la población cuenta con contrato de planta indeterminado, con una frecuencia de 93. El 37% de la población tiene contrato determinado, con una frecuencia de 72. El 15% no contestó.

**Estudios realizados – Satisfacción Trabajo**



**Tabla 8**

Existe asociación entre estudios realizados y satisfacción en el trabajo, con un valor de JI2: .018

### Antigüedad – Satisfacción Trabajo

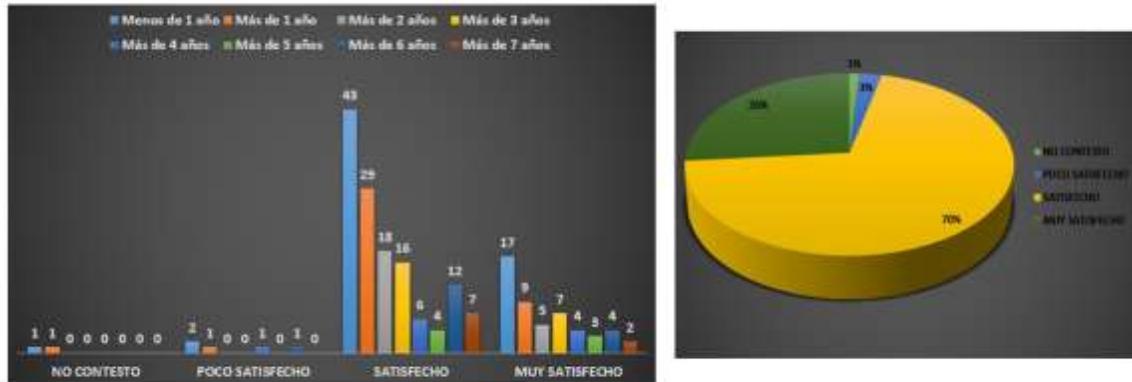


Tabla 9  
Existe asociación entre antigüedad y satisfacción con el trabajo, con un valor de JI2: .000

### Área / Departamento – Satisfacción Teamleader

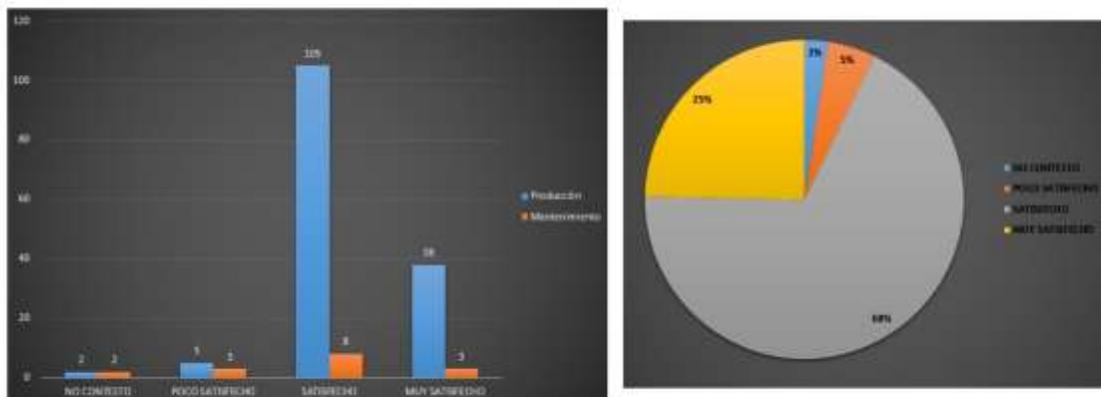


Tabla 10  
Existe asociación entre área/departamento y satisfacción con Teamleader, con un valor de JI2: .004

### Tipo de contratación – Satisfacción Teamleader

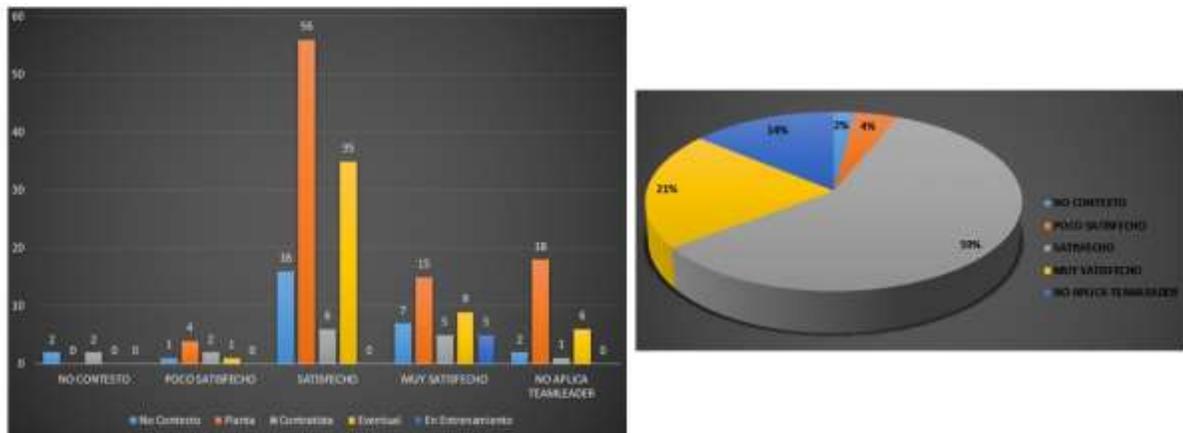


Tabla 11  
Existe asociación entre tipo de contratación y satisfacción con Teamleader, con un valor de JI2: .000

### Tipo de contratación – Satisfacción Supervisor

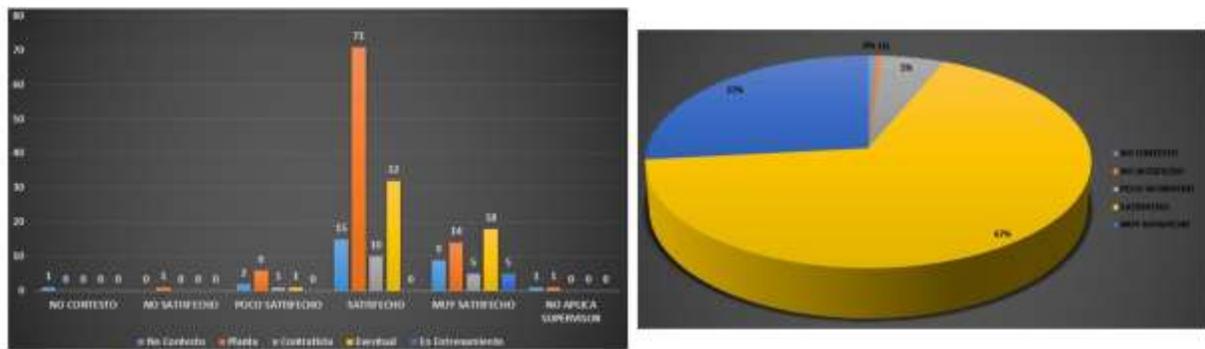


Tabla 12  
Existe asociación entre tipo de contratación y satisfacción con supervisor, con un valor de JI2: .000

### Tipo de contratación – Satisfacción Ascensos

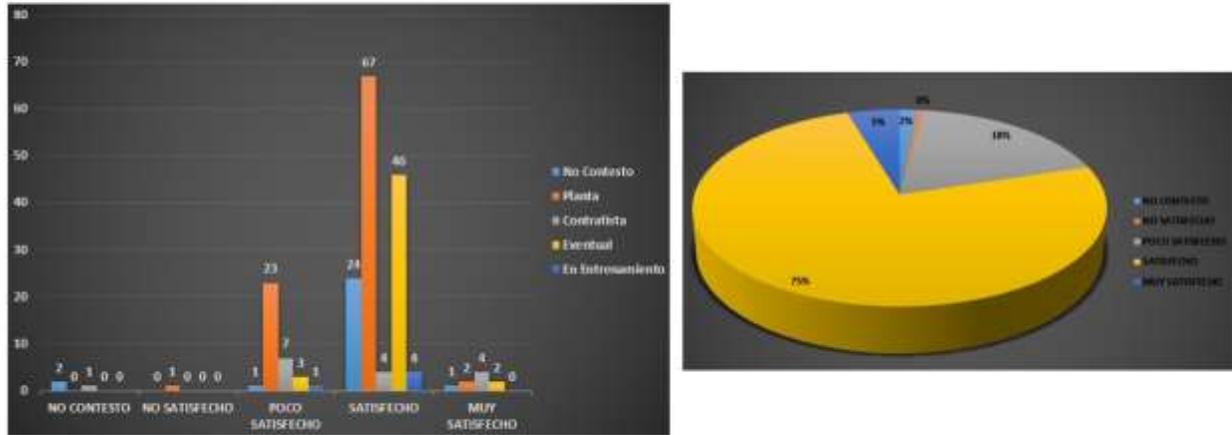


Tabla 13  
Existe asociación entre tipo de contratación y satisfacción ascensos, con un valor de JI2: .000

### Estudios realizados – Satisfacción Ascensos

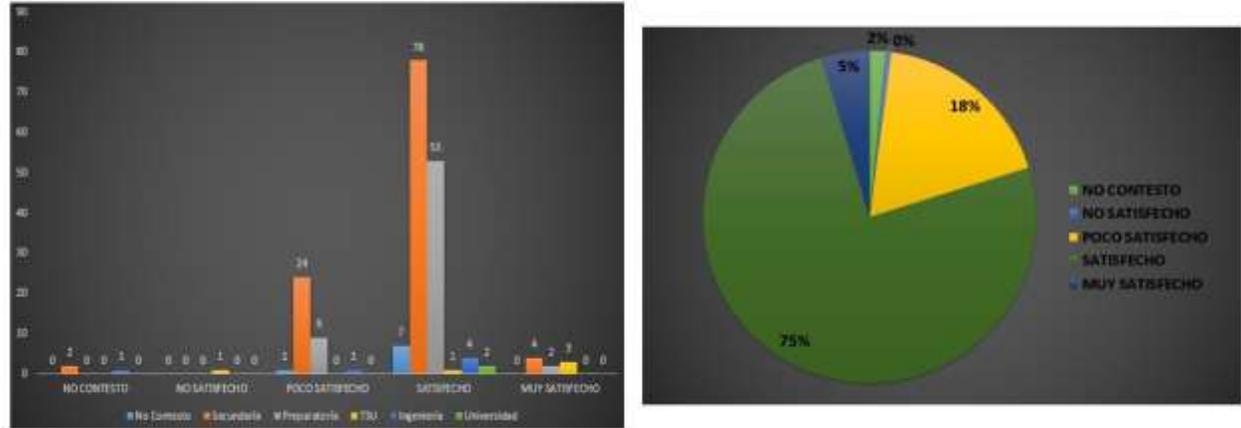


Tabla 14  
Existe asociación entre estudios realizados y satisfacción ascensos, con un valor de JI2: .000

### Puesto que desempeña – Satisfacción Ascensos

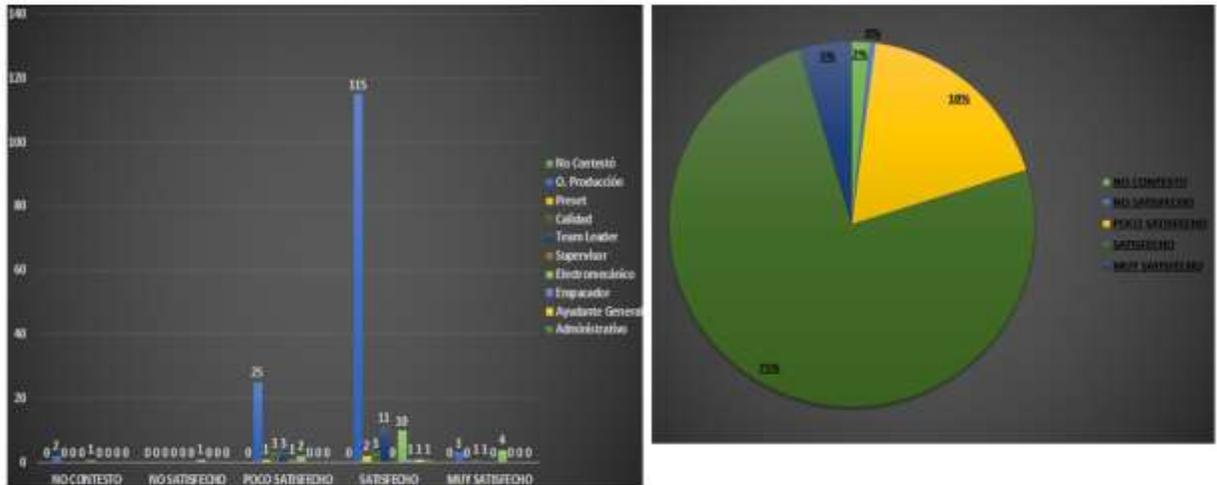


Tabla 15  
Existe asociación entre puesto que desempeña y satisfacción ascensos, con un valor de JI2: .001

### Área / Departamento – Satisfacción Ascensos

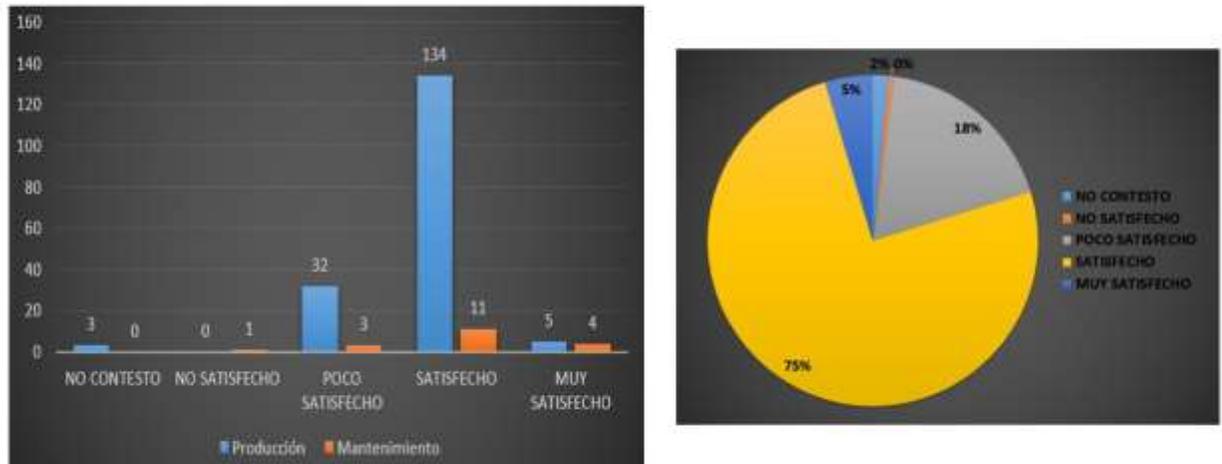


Tabla 16  
Existe asociación entre área/departamento y satisfacción con ascensos, con un valor de JI2: .000

## Resultados obtenidos mediante análisis de Ji2

Mediante análisis de Ji2, se encontró asociación o dependencia con estudio realizados, puesto de trabajo, área o departamento y tipo de contratación:

Asociación entre años cumplidos y satisfacción de Team Leader Ji2= .001

Entre estudios realizados y satisfacción trabajo Ji2= .018

Entre estudios realizados y satisfacción ascensos Ji2= .000

Puesto que desempeña y satisfacción con el trabajo Ji2=.000

Puesto que desempeña y satisfacción ascenso Ji2= .001

Área o departamento con satisfacción del Team Leader Ji2 = .004

Área o departamento y satisfacción ascensos Ji2= .000

Antigüedad y satisfacción trabajo Ji2= .000

Tipo de contratación y satisfacción de Team Leader Ji2= .000

Tipo de contratación y satisfacción supervisor Ji2=.029

Tipo de contratación y satisfacción ascenso Ji2= .000

### Percentiles.

Tabla de Rangos en Factor Trabajo			
Indicador	Rango de satisfacción	Total Real satisfacción	Porcentaje
Muy Satisfecho	72	51	26.42
Satisfecho	54	135	69.95
Poco Satisfecho	36	5	2.59
No satisfecho	18	2	1.04
Total Población		193	100.00

Factor Trabajo			
Porcentaje	Ubicación Tabla	Percentil	Indicador
100%	193	66	Muy Satisfecho
90%	173.7	59	
80%	154.4	56	Satisfecho
70%	135.1	54	
60%	115.8	52	
50%	96.5	51	
40%	77.2	49	
30%	57.9	48	
20%	38.6	46	Poco Satisfecho
10%	19.3	43	
5%	9.65	40	
2.50%	4.825	32	

Satisfacción Factor Team Leader			
Indicador	Rango de satisfacción	Total Real satisfacción	Porcentaje
Muy Satisfecho	64	41	24.70
Satisfecho	48	113	68.07
Poco Satisfecho	32	8	4.82
No satisfecho	16	4	2.41
Total Población		166	100.00

**Nota:** Se omite a Team Leaders en el total de la población

Factor Team Leader			
Porcentaje	Ubicación Tabla	Percentil	Indicador
100%	166	62	Muy Satisfecho
90%	149.4	53	
80%	132.8	50	Satisfecho
70%	116.2	47	
60%	99.6	44	
50%	83	43	
40%	66.4	40	
30%	49.8	39	
20%	33.2	37	Poco Satisfecho
10%	16.6	34	
5%	8.3	28	No Satisfecho
2.50%	4.15	0	

Tabla de Rangos en Factor Supervisor			
Indicador	Rango de satisfacción	Total Real satisfacción	Porcentaje
Muy Satisfecho	64	50	26.32
Satisfecho	48	128	67.37
Poco Satisfecho	32	10	5.26
No satisfecho	16	2	1.05
Total Población		190	100.00

**Nota:** Se omite a Supervisores en el total de la población

Factor Supervisor			
Porcentaje	Ubicación Tabla	Percentil	Indicador
100%	190	62	Muy Satisfecho
90%	171	53	
80%	152	49	Satisfecho
70%	133	48	
60%	114	45	
50%	95	43	
40%	76	42	
30%	57	40	
20%	38	38	Poco Satisfecho
10%	19	34	
5%	9.5	32	
2.50%	4.75	30	

Tabla de Rangos en Factor Compañeros			
Indicador	Rango de satisfacción	Total Real satisfacción	Porcentaje
Muy Satisfecho	52	65	33.68
Satisfecho	39	120	62.18
Poco Satisfecho	26	7	3.63
No satisfecho	13	1	0.52
Total Población		193	100.00

Factor Compañeros			
Porcentaje	Ubicación Tabla	Percentil	Indicador
100%	193	52	Muy Satisfecho
90%	173.7	45	
80%	154.4	43	
70%	135.1	40	
60%	115.8	39	
50%	96.5	38	Satisfecho
40%	77.2	35	
30%	57.9	32	
20%	38.6	31	
10%	19.3	29	
5%	9.65	27	Poco Satisfecho
2.50%	4.825	25	

Tabla de Rangos en Factor Ascensos			
Indicador	Rango de satisfacción	Total Real satisfacción	Porcentaje
Muy Satisfecho	32	9	4.66
Satisfecho	24	145	75.13
Poco Satisfecho	16	35	18.13
No satisfecho	8	4	2.07
Total Población		193	100.00

Factor Ascensos			
Porcentaje	Ubicación Tabla	Percentil	Indicador
100%	193	32	Muy Satisfecho
90%	173.7	23	Satisfecho
80%	154.4	22	
70%	135.1	21	
60%	115.8	20	
50%	96.5	20	
40%	77.2	19	Poco Satisfecho
30%	57.9	17	
20%	38.6	16	
10%	19.3	13	
5%	9.65	11	
2.50%	4.825	9	

## 5 Discusión:

El estudio realizado da cuenta del fenómeno de satisfacción mediante una evaluación global de este comportamiento en empleados de una industria metalmecánica de la ciudad de Querétaro. La población se conformó por tres grupos de trabajadores, entre los cuales se da por motivos de trabajo una relación de mando; es decir, el supervisor controla y dirige al puesto de team leader; y a sus veces el team leader controla y dirige a los operativos. Los trabajadores operativos de esta empresa, realización una de las actividades más importantes para la empresa, puesto que todos se ubican en el área de producción, que en el caso de esta empresa se divide: operadores de producción, preset, calidad, electromecánicos, ayudante general y administrativo, y por cuestiones de escolaridad solo hasta que pase un lapso considerable de tiempo, pueden ascender al puesto de team leader. Dicha posición obliga a ejercer un tipo de mando con el cual los trabajadores no siempre están de acuerdo, sin embargo los resultados arrojados por esta población, dan cuenta que los trabajadores en su mayoría (arriba del 90%) se mostraron satisfechos con respecto a los factores evaluados: trabajo, compañeros, supervisor, team leader y ascensos.

Cabe mencionar que el factor ascensos obtuvo un porcentaje menor en la medida de satisfacción, por lo que solo el 80% de los trabajadores manifestó estar satisfecho con el procedimiento para ascender y el 20% restante valorizo con un puntaje negativo este factor.

Sin embargo se afirma que el instrumento IDT creado por Patricia Cain Smith, resulto una buena herramienta para valorar la satisfacción de manera global, ya que la suma de todos los factores evaluados nos permite evaluar que esta población se muestra satisfecha. Al analizar factor por factor, encontramos diferencias mínimas, que al aplicar Ji2 se fueron clarificando. En este sentido la variable asociada a la satisfacción fue el tipo de contratación seguido del puesto de trabajo, los estudios realizados, la edad y la antigüedad; todas ellas variables importantes en el caso del estudio del fenómeno satisfacción.

Respecto a la valoración subjetiva que implica el medir satisfacción en trabajadores de diferente puesto y jerarquía y de acuerdo a los resultados obtenidos nos permite confirmar el fenómeno satisfacción efectivamente como un aspecto subjetivo del trabajo; que tal y como lo menciona Fernández (1997) a de vivenciarse de acuerdo a las características personales de cada uno de los participantes.

Los resultados nos muestran que la satisfacción laboral es una respuesta afectiva emocional que refiere estados de gusto o disgusto y resultados de una medida factible a través de la cual los participan obtienen o no placer de su trabajo, de acuerdo a lo mencionado por Muchinsky (1994)

Respecto al modelo de satisfacción utilizado para efectos de este estudio se consideró, la teoría de los dos factores de Frederic Herzberg y se combinaron tanto factores motivadores, como factores higiénicos para la evaluación. Dentro de los factores motivadores se consideró: el trabajo en sí mismo y los ascensos; y entre los factores higiénicos se consideró: la supervisión, el rol del team leader y las relaciones con los compañeros; siendo en éste caso que lo operativos se encuentran satisfechos con cada factor evaluado y satisfechos en relación a las relaciones de mando que establecen entre operativos, team leader y supervisores. Respecto a lo postulado por Muchinsky (1994) que menciona que la necesidad de los sujetos varía de acuerdo a sus requerimientos, esto se comprueba en parte a partir del rol que desempeñan los participantes en el estudio: operadores, team leader y supervisores.

Uno de los aspectos que no es posible comprobar con los resultados obtenidos es la dependencia entre las relaciones de mando y las relaciones familiares que mencionan Vroom y Deci (1979) ya que nuestra segunda hipótesis de trabajo no se comprueba (sólo la primera). Tampoco se comprueba otro tipo de situaciones que mencionan dichos autores en términos de la satisfacción, como lo es la influencia en la rotación de personal, la perdida de personal, la frustración, el aburrimiento, o la inactividad, puesto que no fueron objeto de estudio de éste proyecto. Sin embargo

el estudio abre la posibilidad de que estos eventos del trabajo sean susceptibles de estudiarse en el futuro.

## **6 Conclusión**

Se encontró Satisfacción en el factor Trabajo en un 96% de la población. En Compañeros en un 96% de la población. Con el Supervisor en un 94% de la población, en el team leader un 93% de la población y con el factor Ascensos con un 80% de la población, y un 20% de No Satisfacción. Por lo que se concluye que los empleados están satisfechos; pero la satisfacción no tiene asociación con las relaciones de mando; sino con otros factores sociodemográficos (edad) y factores de trabajo (tipo de contratación, área, puesto, estudios, edad y antigüedad) por lo que se comprueba segunda hipótesis nula (H0) y se comprueba primera hipótesis de trabajo (H1).

## **7 Limitaciones del estudio**

Se considera como limitación los trámites burocráticos y administrativos que se tuvieron que llevar a cabo para la aplicación de instrumentos y la falta de información de carácter confidencial que la empresa no proporciona.

Como el proyecto se llevó a cabo durante el periodo de prácticas profesionales no se hace intervención; solamente la devolución de resultados del estudio.

## 8 Bibliografía

Acs, Zoltan y Kallas, K. (2007). State of Literature on Small and Medium - Size Enterprises and Entrepreneurship in Low - Income Communities. Max Planck Institute of Economics, Discussion Papers on Entrepreneurship, Growth and Public Policy, N° 307, pp. 1

Arias, F. (1990). Administración de Recursos Humanos. S/L: Editorial Trillas.

Audirac, C., y otros (2006). A, B, C del Desarrollo organizacional. Trillas México.

Bell, Martin y Pavitt, Keith (1993). Technological accumulation and industrial growth: contrasts between developed and developing countries. En: Industrial and corporate change, Vol. 2, N° 2, pp. 157 - 209.

CANACINTRA (2014) Pronósticos para la industria metalmecánica mexicana en 2014 de CANACINTRA, sitio web: <http://www.metalmecanica.com/temas/Pronosticos-para-la-industria-metalmecanica-mexicana-en-2014+7095737?pagina=1>

CANACINTRA (2014), Pronósticos para la industria metalmecánica mexicana, de CANACINTRA, sitio web: <http://www.metalmecanica.com/temas/Mexico,-Pronosticos-favorables-para-la-industria-metalmecanica-en-2013+7090215?pagina=2>

Chiavenato, I. (1999). Administración de Recursos Humanos., Mc Graw Hill, México

Davis, K. y Newstrom J. (2000). Comportamiento Humano en el Trabajo. 10 Ed. Editorial Mc Graw Hill, México

Fernández, J. (2000). Principios Administrativos. Primera Ed. Editorial Diana, México

Fleishman & Bass (1979) Estudios de psicología industrial y del personal. S/L editorial Trillas.

Flores, R., & Badii, J. L. (2008). Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas . Daena: International Journal of Good Conscience., p. 69 y p. 99.

Garfield C. (1992). *Los Empleados son Primero*. Primera Ed. S/L Editorial McGraw Hill.

Gutiérrez, E., & Montúfar, Y. (1999). Elementos del trabajo en una organización publica y satisfacción del empleo. Querétaro, Qro. Universidad Autónoma de Querétaro.

Hernández S. R., Fernández C. C., Baptista L. MP., (2010) Metodología de la Investigación, México.

Herrera, F. (2006) Psicología Organizacional. Editorial Pearson. S/L

INEGI (2015) Población ocupada según sector de actividad económica, nacional trimestral, de INEGI sitio web:

Kinicki & Kreitner (2003) Comportamiento organizacional: conceptos, problemas y prácticas, traducción, Jorge Luis Blanco y Correa Magallanes; revisión técnica M<sup>a</sup> del Carmen Romero Sánchez. S/L. S/E.

Lewicki, R. J. (1993) Desarrollo Organizacional, Limusa, México.

Muchinsky, P. M. (1994) Psicología Aplicada al trabajo. Una introducción a la psicología industrial y organizacional. Descleé de Brouwer. España.

Peiró JM., Prieto, F., (1996) Tratados de Psicología del Trabajo, Volumen I y II. La actividad Laboral en su contexto. Síntesis, España.

Rodríguez M. D. (2005) Diagnóstico Organizacional, Alfaomega, Chile

Sthepen P.R. (2010) Comportamiento Organizacional, Pearson, México.

Zepeda, H.F. (1991) Psicología Organizacional, Addison Wesley Lognman, Pearson, México.

<http://www.inegi.org.mx/sistemas/BIE/CuadrosEstadisticos/GeneraCuadro.aspx?s=est&nc=597&c=25586> (18-marzo-2015)

RAE. (2015). Aburrido. 08-julio-2015, de RAE Sitio web:  
<http://lema.rae.es/drae/?val=aburrido> (08-julio-2015)

RAE (2015). Activos. 08-julio-2015, de RAE Sitio web:  
<http://lema.rae.es/drae/?val=activos>(08-julio-2015)

RAE. (2015). Agradable. 08-julio-2015, de RAE Sitio web:  
<http://lema.rae.es/drae/?val=agradable>(08-julio-2015)

RAE (2015). Ambicioso. 08-julio-2015, de RAE Sitio web:  
<http://lema.rae.es/drae/?val=ambicioso>(08-julio-2015)

RAE. (2015). Bueno. 08-julio-2015, de RAE Sitio web:  
<http://lema.rae.es/drae/?val=bueno> (08-julio-2015)

RAE (2015). Cansado. 08-julio-2015, de RAE Sitio web:  
<http://lema.rae.es/drae/?val=cansado>(08-julio-2015)

RAE. (2015). Creativo. 08-julio-2015, de RAE Sitio web:  
<http://lema.rae.es/drae/?val=creativo> (08-julio-2015)

RAE (2015). Creído. 08-julio-2015, de RAE Sitio web:  
<http://lema.rae.es/drae/?val=creido>(08-julio-2015)

RAE. (2015). Desafiante. 08-julio-2015, de RAE Sitio web:  
<http://lema.rae.es/drae/?val=desafiante>(08-julio-2015)

RAE (2015). Desagradable. 08-julio-2015, de RAE Sitio web:  
<http://lema.rae.es/drae/?val=desagradables>(08-julio-2015)

RAE. (2015). Desarrollo. 08-julio-2015, de RAE Sitio web: [http://lema.rae.es/drae/?val=desarrollo\(08-julio-2015\)](http://lema.rae.es/drae/?val=desarrollo(08-julio-2015))

RAE (2015). Fatigante. 08-julio-2015, de RAE Sitio web: [http://lema.rae.es/drae/?val=fatigante\(08-julio-2015\)](http://lema.rae.es/drae/?val=fatigante(08-julio-2015))

RAE. (2015). Frustrante. 08-julio-2015, de RAE Sitio web: Rescatado de: [http://lema.rae.es/drae/?val=frustrante\(08-julio-2015\)](http://lema.rae.es/drae/?val=frustrante(08-julio-2015))

RAE (2015). Insuficiente. 08-julio-2015, de RAE Sitio web: [http://lema.rae.es/drae/?val=creido\(08-julio-2015\)](http://lema.rae.es/drae/?val=creido(08-julio-2015))

RAE. (2015). Inteligencia. 08-julio-2015, de RAE Sitio web: Rescatado de: [http://lema.rae.es/drae/?val=inteligente\(08-julio-2015\)](http://lema.rae.es/drae/?val=inteligente(08-julio-2015))

RAE (2015). Leal. 08-julio-2015, de RAE Sitio web: [http://lema.rae.es/drae/?val=leal\(08-julio-2015\)](http://lema.rae.es/drae/?val=leal(08-julio-2015))

RAE. (2015). Lento. 08-julio-2015, de RAE Sitio web: Rescatado de: [http://lema.rae.es/drae/?val=lento\(08-julio-2015\)](http://lema.rae.es/drae/?val=lento(08-julio-2015))

RAE (2015). Listo. 08-julio-2015, de RAE Sitio web: [http://lema.rae.es/drae/?val=listo\(08-julio-2015\)](http://lema.rae.es/drae/?val=listo(08-julio-2015))

RAE. (2015). Molesto. 08-julio-2015, de RAE Sitio web: Rescatado de: [http://lema.rae.es/drae/?val=molesto\(08-julio-2015\)](http://lema.rae.es/drae/?val=molesto(08-julio-2015))

RAE (2015). Perezoso. 08-julio-2015, de RAE Sitio web: [http://lema.rae.es/drae/?val=perezoso\(08-julio-2015\)](http://lema.rae.es/drae/?val=perezoso(08-julio-2015))

RAE. (2015). Rápidos. 08-julio-2015, de RAE Sitio web: Rescatado de: [http://lema.rae.es/drae/?val=rapidos\(08-julio-2015\)](http://lema.rae.es/drae/?val=rapidos(08-julio-2015))

RAE (2015). Respetado. 08-julio-2015, de RAE Sitio web: [http://lema.rae.es/drae/?val=respetado\(08-julio-2015\)](http://lema.rae.es/drae/?val=respetado(08-julio-2015))

RAE. (2015). Responsable. 08-julio-2015, de RAE Sitio web: Rescatado de:  
[http://lema.rae.es/drae/?val=responsable\(08-julio-2015\)](http://lema.rae.es/drae/?val=responsable(08-julio-2015))

RAE (2015). Rutinario. 08-julio-2015, de RAE Sitio web:  
[http://lema.rae.es/drae/?val=Rutinario\(08-julio-2015\)](http://lema.rae.es/drae/?val=Rutinario(08-julio-2015))

RAE. (2015). Sano. 08-julio-2015, de RAE Sitio web: Rescatado de:  
[http://lema.rae.es/drae/?val=sano\(08-julio-2015\)](http://lema.rae.es/drae/?val=sano(08-julio-2015))

RAE (2015). Satisfactorio. 08-julio-2015, de RAE Sitio web:  
[http://lema.rae.es/drae/?val=Satisfactorio\(08-julio-2015\)](http://lema.rae.es/drae/?val=Satisfactorio(08-julio-2015))

RAE. (2015). Sencillo. 08-julio-2015, de RAE Sitio web: Rescatado de:  
[http://lema.rae.es/drae/?val=sencillo\(08-julio-2015\)](http://lema.rae.es/drae/?val=sencillo(08-julio-2015))

RAE (2015). Tonto. 08-julio-2015, de RAE Sitio web:  
[http://lema.rae.es/drae/?val=tonto\(08-julio-2015\)](http://lema.rae.es/drae/?val=tonto(08-julio-2015))

RAE. (2015). Útil. 08-julio-2015, de RAE Sitio web: Rescatado de:  
[http://lema.rae.es/drae/?val=util\(08-julio-2015\)](http://lema.rae.es/drae/?val=util(08-julio-2015))

RAE (2015). Violento. 08-julio-2015, de RAE Sitio web:  
[http://lema.rae.es/drae/?val=violento\(08-julio-2015\)](http://lema.rae.es/drae/?val=violento(08-julio-2015))

Robbins, S (1999). Comportamiento Organizacional. Psicología Industrial, p. 24 y p.25, S/L. S/E.

Schultz, D. (1994). *Psicología Industrial*. Tercera Ed. Florida. McGraw Hill.

Trujillo, J. Carlos y Iglesias, W. (2012) Determinantes del crecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas colombianas: el caso del sector metalmecánico p. 35. S/L. S/E.

Vroom, V. Deci, E. (1979) Motivación y alta dirección. (1° ed.) Trillas, México, D. F., Reimp (1999)

## 9 Anexos

### 9.1 instrumento IDT

## SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

<b>Edad:</b>	<b>Sexo:</b> M <input type="radio"/> F <input type="radio"/>	<b>Estado civil:</b> Soltero <input type="radio"/> Casado <input type="radio"/>
<b>Escolaridad:</b>	Viudo <input type="radio"/> Divorciado <input type="radio"/> Unión libre <input type="radio"/>	
<b>Puesto que desempeña:</b>		
<b>Área o departamento:</b>		
<b>Antigüedad en la planta:</b>		

### Instrucciones.

Continuación se presentan una serie de adjetivos o frases relacionadas con tu trabajo, para cada una de ellas se presentan varias posibles respuestas. Lo que tienes que hacer es leer cuidadosamente, y marcar solo aquel adjetivo o frase que mejor exprese tu forma de pensar o sentir, anotando una marca dentro del paréntesis, como en los ejemplos.

Ejemplo 1: Frase.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
				
1. Jugar fútbol.	(X)	( )	( )	( )
2. Ver televisión.	( )	( )	( )	(X)
3. Ir al cine.	( )	(X)	( )	( )

Frase.				
<b>El TRABAJO es:</b>				
Fascinante. (Que gusta mucho.)				
Rutinario. (Que se hace o practica por rutina.)				
Satisfactorio. (Que puede satisfacer o pagar una cosa debida.)				
Aburrido. (Que causa aburrimiento.)				
Bueno. (Gustoso, apetecible, agradable, divertido.)				
Creativo. (Capaz de crear algo.)				
Respetado. (Tener respeto)				
Violento. (Que se hace bruscamente, con ímpetu e intensidad extraordinarias)				
Agradable. (Se decía de quien tiene complacencia o gusto en hacer algo)				
Útil. (Que trae o produce provecho, comodidad, fruto o interés)				
Fatigante. (Que causa fatiga)				
Sano. (Que es bueno para la salud/ Seguro, sin riesgo)				
Desafiante. (Que desafía)				
Cansado. (Que produce cansancio)				
Frustrante. (Que frustra)				
Sencillo. (Que no ofrece dificultad)				
Interminable.				
De desarrollo de crecimiento. (Acción y efecto de desarrollar o desarrollarse)				
<b>Frase.</b>				
<b>El Team Leader es:</b>				
Solicita mis consejos.				
Es difícil hablar con él.				
No tiene respeto.				
Alaba el trabajo bien hecho.				
Influye sobre mí.				
Está bien informado.				
No supervisa lo suficiente.				
Se molesta con facilidad.				
Me dice como es mi desempeño.				
Es molesto.				
Es terco.				
Conoce bien la operación.				
Es malo.				
Es inteligente.				
Me deja que me haga cargo de mi trabajo.				
Esta cerca cuando lo necesito.				

Frase.				
<b>El Supervisor es:</b>				
Solicita mis consejos.				
Es difícil hablar con él. No tiene respeto.				
Alaba el trabajo bien hecho.				
Influye sobre mí.				
Está bien informado. No supervisa lo suficiente.				
Se molesta con facilidad. Me dice como es mi desempeño.				
Es molesto.				
Es terco.				
Conoce bien la operación.				
Es malo.				
Es inteligente. Me deja que me haga cargo de mi trabajo. Esta cerca cuando lo necesito.				
<b>Frase.</b>				
<b>Los Compañeros son:</b>				
Aburridos.				
Lentos.				
Ambiciosos.				
Tontos.				
Responsables.				
Rápidos.				
Hablan demasiado.				
Listos.				
Perezosos.				
Desagradable.				
Activos.				
Leales.				
Difícil hablar con ellos.				
<b>Frase.</b>				
<b>Los Ascensos son:</b>				
Buenas oportunidades para ascender.				
Oportunidades bastantes limitadas.				
Ascensos de acuerdo a las capacidades de cada uno.				
Muy pocos.				
Muy injustos.				
Regulares.				
Bastantes y por igual.				
Frecuentes.				

## 9.2 Anexo 2:

### Ocupación

Fecha de actualización: Jueves, 12 de febrero de 2015

Población ocupada según sector de actividad económica, nacional trimestral

Periodo	Total		Secundario de la electricidad		manufacturera		Construcción	
	Personas	%	Personas	% b	Personas	% b	Personas	% b
<b>2011</b>								
I	46005815	100	344961	3.12	7056571	63.85	3650391	33.03
II	46891586	100	341781	3.02	7269228	64.17	3716824	32.81
III	47350681	100	386783	3.44	7188297	63.90	3674668	32.66
IV	48307467	100	372036	3.29	7334547	64.80	3611909	31.91
<b>2012</b>								
I	47726265	100	385784	3.40	7354581	64.80	3609985	31.81
II	49003380	100	398653	3.49	7382680	64.59	3649301	31.93
III	49275020	100	449688	3.86	7504222	64.48	3683672	31.65
IV	48822271	100	434479	3.77	7530471	65.27	3572490	30.96
<b>2013</b>								
I	48358255	100	428144	3.72	7496234	65.19	3574043	31.08
II	49296229	100	412456	3.54	7646633	65.71	3577768	30.75
III	49309167	100	448159	3.79	7781104	65.78	3600458	30.44
IV	49945599	100	442099	3.68	7919277	65.94	3647614	30.37
<b>2014</b>								
I	49080947	100	441366	3.70	7869964	66.02	3609973	30.28
II	49301557	100	428744	3.58	7837886	65.42	3714576	31.00
III	49455344	100	395313	3.27	7902522	65.46	3774345	31.26
IV	49823798	100	389872	3.21	7943142	65.48	3797757	31.31

Nota: En virtud de la reforma constitucional emitida el 17 de junio de 2014, que elevó la edad legal mínima para trabajar de 14 a 15 años, las cifras aquí contenidas corresponden al universo de las personas de 15 años de edad en adelante y están ajustadas a las proyecciones de población elaboradas y difundidas por el CONAPO el 16 de abril de 2013.

% a = Participación porcentual respecto a la población ocupada total.

% b = Participación porcentual respecto al total del sector secundario.

% c = Participación porcentual respecto al total del sector terciario. Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo. Indicadores estratégicos.

Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo. Indicadores estratégicos.

Tabla 1

Rescatado de INEGI (11/04/15)

## 9.3 Anexo 3-GLOSARIO

Rutinario: Que se hace o practica por rutina.

Satisfactorio: Que puede satisfacer o pagar una cosa debida.

Aburrido: Que causa aburrimiento.

Bueno: Gustoso, apetecible, agradable, divertido.

Creativo: Capaz de crear algo.

Respetado: Tener respeto.

Violento: Que se hace bruscamente, con ímpetu e intensidad extraordinarias.

Agradable: Se decía de quien tiene complacencia o gusto en hacer algo.

Útil: Que trae o produce provecho, comodidad, fruto o interés.

Fatigante: Que causa fatiga.

Sano: Que es bueno para la salud/ Seguro, sin riesgo.

Desafiante: Que desafiía.

Cansado: Que produce cansancio.

Frustrante: Que frustra.

Sencillo: Que no ofrece dificultad.

Desarrollo: Acción y efecto de desarrollar o desarrollarse.

Molesto: Que causa molestia.

Inteligente: Dotado de inteligencia.

Lentos: Tardo o pausado en el movimiento o en la acción.

Ambiciosos: Que tiene ambición.

Tonto: Falto o escaso de entendimiento o razón.

Responsables: Dicho de una persona: Que pone cuidado y atención en lo que hace o decide.

Rápidos: Que se mueve, se hace o sucede a gran velocidad, muy deprisa.

Listo: Apercebido, preparado, dispuesto para hacer algo.

Perezoso: Negligente, descuidado o flojo en hacer lo que debe o necesita ejecutar/

Tardo, lento o pesado en el movimiento o en la acción.

Desagradables: Que desagrada o disgusta.

Activos: eficaz.

Leales: Que guarda a alguien o algo la debida fidelidad.

Creídos: Dicho de una persona: Vanidosa, orgullosa o muy pagada de sí misma.

Insuficientes: No suficiente.