

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD PRIVADA DR. RAFAEL BELLOSO CHACÍN
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL**



**ESTRATEGIAS PARA LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE
LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRODUCTOS MARINOS C.A.
(PROMARCA)**

**TRABAJO ESPECIAL DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE
INGENIERO INDUSTRIAL.**

**PRESENTADO POR:
Br. BRACHO, Damelis
Br. DIAZ, Eliana
Br. MOLINA, Alejandro**

**ASESORADO POR:
Dr. VILLASMIL, Nerio
Dr. CARABALLO, Ricardo.**

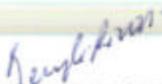
MARACAIBO, DICIEMBRE DE 2012

**ESTRATEGIAS PARA LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE
LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRODUCTOS MARINOS C.A.
(PROMARCA)**

VEREDICTO

Nosotros, los profesores, **BENYLÉ RIVAS, NERIO VILLASMIL, Y RICARDO CARABALLO**, designados como jurado examinador del Proyecto de Investigación titulado: **"ESTRATEGIAS PARA LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRODUCTOS MARINOS, C.A. (PROMARCA)** que presenta el (la) bachiller: **BRACHO SOTO DAMELIS DEL VALLE**, titular de la Cédula de Identidad número **V-18317440**, nos hemos reunido para revisar dicho trabajo y después del interrogatorio correspondiente, lo hemos **APROBADO** con la calificación de Veinte (20) puntos, de acuerdo con las normas vigentes establecidas por el Consejo Académico de la **UNIVERSIDAD PRIVADA DR. RAFAEL BELLOSO CHACÍN**, para la evaluación de los Trabajos Especiales de Grado, para obtener el Título de: Ingeniero (a) **INDUSTRIAL**.

En fe de lo cual firmamos en Maracaibo, 19 de Noviembre de 2012.



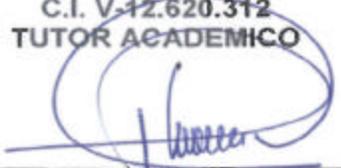
Dra. **BENYLÉ RIVAS**
C.I. V-12.591.782
JURADO



Dr. **NERIO VILLASMIL**
C.I. V-12.620.312
TUTOR ACADÉMICO



Dr. **RICARDO CARABALLO**
C.I. V-02.817.409
TUTOR METODOLÓGICO

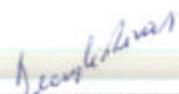


Dr. **PLACIDO MARTÍNEZ**
DECANO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA

VEREDICTO

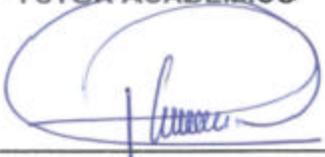
Nosotros, los profesores, **BENYLÉ RIVAS, NERIO VILLASMIL, Y RICARDO CARABALLO**, designados como jurado examinador del Proyecto de Investigación titulado: **"ESTRATEGIAS PARA LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRODUCTOS MARINOS, C.A. (PROMARCA)** que presenta el (la) bachiller: **DÍAZ VALENCIA ELIANA VERÓNICA**, titular de la Cédula de Identidad número **V-25803878**, nos hemos reunido para revisar dicho trabajo y después del interrogatorio correspondiente, lo hemos **APROBADO** con la calificación de Veinte (20) puntos, de acuerdo con las normas vigentes establecidas por el Consejo Académico de la **UNIVERSIDAD PRIVADA DR. RAFAEL BELLOSO CHACÍN**, para la evaluación de los Trabajos Especiales de Grado, para obtener el Título de: Ingeniero (a) **INDUSTRIAL**.

En fe de lo cual firmamos en Maracaibo, 19 de Noviembre de 2012.


Dra. **BENYLÉ RIVAS**
C.I. V-12.591.782
JURADO


Dr. **NERIO VILLASMIL**
C.I. V-12.620.312
TUTOR ACADEMICO

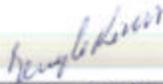

Dr. **RICARDO CARABALLO**
C.I. V-02.817.409
TUTOR METODOLOGICO


Dr. **PLACIDO MARTÍNEZ**
DECANO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA

VEREDICTO

Nosotros, los profesores, **BENYLÉ RIVAS, NERIO VILLASMIL, Y RICARDO CARABALLO**, designados como jurado examinador del Proyecto de Investigación titulado: **"ESTRATEGIAS PARA LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRODUCTOS MARINOS, C.A. (PROMARCA)** que presenta el (la) bachiller: **MOLINA RUIZ ALEJANDRO ALFONSO**, titular de la Cédula de Identidad número **V-23457316**, nos hemos reunido para revisar dicho trabajo y después del interrogatorio correspondiente, lo hemos **APROBADO** con la calificación de Veinte (20) puntos, de acuerdo con las normas vigentes establecidas por el Consejo Académico de la **UNIVERSIDAD PRIVADA DR. RAFAEL BELLOSO CHACÍN**, para la evaluación de los Trabajos Especiales de Grado, para obtener el Título de: Ingeniero (a) **INDUSTRIAL**.

En fe de lo cual firmamos en Maracaibo, 19 de Noviembre de 2012.



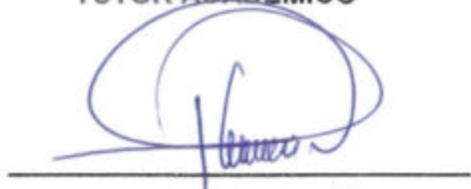
Dra. BENYLÉ RIVAS
C.I. V-12.591.782
JURADO



Dr. NERIO VILLASMIL
C.I. V-12.620.312
TUTOR ACADEMICO



Dr. RICARDO CARABALLO
C.I. V-02.817.409
TUTOR METODOLOGICO



Dr. PLACIDO MARTÍNEZ
DECANO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA

DEDICATORIA

A **Dios todopoderoso**, por darme siempre la fortaleza de seguir hacia delante y no dejarme caer en los momentos difíciles, y así alcanzar con éxito mi meta de llegar a ser una Ingeniera Industrial. A él estaré toda la vida agradecida.

A mi **Hijo Nathan**, quien fue la inspiración en mí para seguir adelante con esta carrera cuando pensé que todo estaba perdido. Te Amo mi Bebé eres mi vida y mi fuerza para seguir adelante, este logro es para ti mi amor.

A mi **Madre y Padre**, por brindarme su apoyo y confianza en todo momento para así poder alcanzar este logro, y a mis hermanos que de una u otra forma han estado ahí apoyándome, gracias este logro también es de ustedes.

A mis **Amigos** Eliana y Alejandro quienes fueron mis compañeros en la realización de este proyecto luchando día a día para alcanzar este meta, gracias por su comprensión, apoyo y sobre todo por su confianza depositada en mí. A ustedes muchas gracias!

A todos mis **profesores** de clases por haberme brindado todos los conocimientos necesarios para la culminación de mi carrera, a todos ellos muchas gracias.

DAMELIS BRACHO

DEDICATORIA

A **Dios**, por permitirme estar aquí cumpliendo esta meta y por llenarme de esperanza aun en los momentos más difíciles.

A mis **Padres**, por todo el esfuerzo y dedicación que han puesto en mi formación. A ustedes les debo lo que soy y el poder cumplir esta meta tan grande. **Mami** desde el cielo sigues guiando mis pasos.

A mis **hermanas**, por darme la fortaleza para salir adelante. Por ustedes quiero ser lo mejor, y así ser siempre un buen ejemplo.

A mi **novio**, por acompañarme en todo este proceso, y por alegrarme el día en los momentos que más lo he necesitado.

A mis **compañeros de tesis**, Alejandro y Damelis esta experiencia ha sido increíble gracias a ustedes.

A todos **mis profesores**, les agradezco todo el esfuerzo que han puesto en darnos sus conocimientos a lo largo de la carrera.

A toda **mi familia, amigos y demás personas** que pudiera no estar mencionando que también fueron parte importante en mi formación como ingeniera.

ELIANA DIAZ

DEDICATORIA

Primeramente, le quiero dar gracias a **Dios**, puesto que él creó la vida y el universo, sin la iniciación que el propició, no estaríamos donde estamos.

En primer lugar, le quiero dedicar este trabajo a mi **madre**, gracias a su sacrificio y esfuerzo yo he llegado hasta aquí. **Madre** muchísimas gracias.

A mi **padre**, que a pesar de todas las desavenencias, siempre estuvo allí, brindándome todo el apoyo que necesitaba.

A mis hermanos **Juan y Antonio José**, gracias a ellos el día a día fue más ameno y divertido, y especialmente, quiero agradecerle a mi hermano Juan, su actitud y perseverancia son un ejemplo para mí. Juan gracias por enseñarme a siempre buscar y cumplir las más altas metas.

A mis **tíos y primos**, todo su apoyo, amor y compañía, me ayudaron a seguir adelante.

A mis **amigos**, en especial mis compañeras en este trabajo Damelis y Eliana, y a mis amigas, Fiorella y Jessica. Gracias por la gran amistad que me brindaron a lo largo de esta carrera.

A todos los **profesores** de esta carrera, en especial los que han servido de inspiración en mi vida, Evelyn Marín, Blanca Dávila y Nerio Villasmil.

A todas las personas que creyeron en mí, y a las que NO, también, les dedico este trabajo.

ALEJANDRO MOLINA

AGRADECIMIENTO

A nuestro **Dios**, por darnos la oportunidad de desarrollarnos como personas y formarnos como profesionales, gracias por tantas bendiciones recibidas.

A nuestros **Padres, Tíos y Hermanos** por creer en nosotros, por todo el amor y cariño, hoy les queremos dar las gracias todo esto no hubiera sido posible sin el apoyo de ustedes.

A nuestro **Tutor Industrial Ing. Enmary Ortega**, por su confianza, dedicación y apoyo por aportarnos sus valiosos conocimientos y experiencias.
¡Muchas gracias Enmary!

A nuestros **Tutores Académico y Metodológico Dr. Nerio Villasmil y Dr. Ricardo Caraballo** por sus valiosas asesorías, colaboración, orientación y por todos los conocimientos compartidos. Por estar dispuestos aclarar nuestras dudas. Gracias.

A **Productos Marinos C.A. (PROMARCA)**, por brindarnos la oportunidad de realizar este trabajo de investigación, a los profesionales que allí laboran quienes han contribuido con su colaboración y apoyo.

Y finalmente a todas aquellas personas que confiaron en nosotros y nos apoyaron en las buenas y malas.

¡A todos muchísimas gracias!

DAMELIS; ELIANA; ALEJANDRO

BRACHO, Damelis; DIAZ, Eliana y MOLINA, Alejandro. Estrategias para la Motivación y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa Productos Marinos C.A. (PROMARCA). Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín. Facultad de Ingeniería. Escuela de Industrial. Maracaibo, 2012

RESUMEN

El propósito de la investigación es diseñar Estrategias para la Motivación y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Empresa Productos Marinos C.A. (PROMARCA). El proyecto está sustentado teóricamente por los autores Chiavenato (2000), Robbins (1996), Villalba (1996) y Serna (2002). El estudio se tipificó como Descriptivo y Proyectivo, a su vez se caracteriza por un diseño De campo, No experimental y Transversal. La investigación se desarrolló en cuatro fases: Fase I: Diagnóstico Estratégico; Fase II: Análisis del Grado de Motivación Laboral; Fase III: Identificación del Nivel de Satisfacción Laboral; Fase IV: Formulación Estratégica. Se utilizó una metodología de tipo Ecléctica, basada en los planteamientos expuestos por Serna (2002) en la primera fase, Chiavenato (2004) en la segunda fase, Robbins (1996) en la tercera fase, y Villalba (1996) en la cuarta fase. En cuanto a la recolección de los datos, se utilizó la técnica de Entrevista no estructurada, cuya herramienta de soporte estuvo constituida por un Guión de sondeo. Asimismo, fue preciso realizar una Entrevista Estructurada apoyada en un Cuestionario. La población es de tipo censal y está conformada por el cien por ciento (100%) de los sujetos que intervienen en el proceso. Por último los resultados obtenidos permitieron conocer que existe una gran necesidad de poder, logro y afiliación en los trabajadores, lo cual es vital en la organización como impulso para un buen desempeño, en contra parte, para la variable satisfacción se determinó mediante la cuantificación de los indicadores en un rango de 1 a 5, que la empresa posee valores críticos en algunos de ellos, los cuales son: crecimiento (3,175), ascenso (2,85) y reconocimiento (2,875), con el desarrollo de las estrategias propuestas en la presente investigación se pretende elevar este indicador a un valor de 4 puntos.

PALABRAS CLAVES: Motivación, Satisfacción y Estrategias.

BRACHO, Damelis; DIAZ, Eliana y MOLINA, Alejandro. Estrategias para la Motivación y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa Productos Marinos C.A. (PROMARCA). Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín. Facultad de Ingeniería. Escuela de Industrial. Maracaibo, 2012

ABSTRACT

The purpose of the research is to design strategies for motivation and job satisfaction of the Workers of the Marine Products CA (PROMARCA). The project is supported theoretically by the authors Chiavenato (2000), Robbins (1996), Villalba (1996), Serna (2002). The study was classified as Descriptive and Projective turn is characterized by a field design, not experimental and Transversal. The research was conducted in four phases: Phase I: Strategic Diagnostics, Phase II: Assessing the extent of work motivation; Phase III: Identification of the level of job satisfaction; Phase IV: Strategy Formulation. A methodology Eclectic type, based on the approaches set by Serna (2002) in the first phase, Chiavenato (2004) in the second phase, Robbins (1996) in the third stage, and Villalba (1996) in the fourth phase. For data collection, was used the unstructured interview technique, which consisted support tool for probing Screenplay. It was also necessary to perform a Structured Interview Questionnaire supported. The population census is kind and is made up of one hundred percent (100%) of the subjects involved in the process. Finally the results obtained allowed to know that there is a great need for power, achievement and affiliation on workers, which is vital to the organization as a force for good performance, contrary to the variable part satisfaction was determined by quantifying the indicators in a range of 1-5, that the company has critical values in some of them, which are growth (3,175), promotion (2.85) and recognition (2.875), with the development of the strategies proposed in the this research sought to raise this flag to a value of 4 points.

KEYWORDS: Motivation, Satisfaction and Strategies.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
CONTENIDO	
VEREDICTO	i
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE CUADROS	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS	xvi
ÍNDICE DE TABLAS	xvii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xviii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I EL PROBLEMA	3
1. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN OBJETO DE ESTUDIO.....	4
1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	9
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
2.1. OBJETIVO GENERAL.....	10
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	10
3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
4. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	14
1. ANTECEDENTES.....	15
2. BASES TEÓRICAS.....	21

2.1. ESTRATEGIA	21
2.1.1. CONCEPTO.....	21
2.1.2. NIVELES.....	22
2.1.3. FORMULACIÓN.....	24
2.1.4. DESDOBLAMIENTO.....	25
2.1.5. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.....	27
2.1.5.1. VALORES PERSONALES.....	28
2.1.5.2. VALORES ORGANIZACIONALES.....	29
2.1.5.3. MISIÓN.....	30
2.1.5.4. VISIÓN.....	31
2.1.5.5. POLÍTICAS.....	32
2.1.5.6. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO.....	32
2.2. MOTIVACIÓN.....	41
2.2.1. CONCEPTO.....	42
2.2.2. PROCESO.....	43
2.2.3. MOTIVACIÓN LABORAL.....	46
2.2.4. TEORÍAS.....	47
2.2.4.1. TEORÍAS DE CONTENIDO.....	47
2.2.4.2. TEORÍAS DE PROCESOS.....	60
2.2.4.3. VISIÓN INTEGRADA DE LAS TEORÍAS.....	67
2.2.4.4. USO DE LAS TEORÍAS.....	68
2.2.5. CLIMA DE LA ORGANIZACIÓN.....	70
2.3. SATISFACCIÓN LABORAL.....	72
2.3.1. CONCEPTO.....	72
2.3.2. CAUSAS.....	73
2.3.3. IMPORTANCIA.....	75
2.3.4. NIVEL DE SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO.....	77
2.3.5. FACTORES QUE DETERMINAN LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO.....	78
2.3.6. EFECTOS DE LAS ACTITUDES DE LOS EMPLEADOS	81

2.3.7. LA MANERA EN QUE EXPRESAN LOS EMPLEADOS LA INSATISFACCIÓN.....	82
2.3.8. MEDICIÓN.....	83
3. SISTEMA DE VARIABLES.....	84
3.1. DEFINICIÓN NOMINAL.....	84
3.2. DEFINICIÓN CONCEPTUAL.....	84
3.3. DEFINICIÓN OPERACIONAL.....	85
 CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO.....	 86
1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	87
2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	90
3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS...	92
4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	93
5.METODOLOGÍA SELECCIONADA.....	96
6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	102
 CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	 104
1. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	105
1.1.DESARROLLO DE LA FASE 1: DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO.....	107
1.2.DESARROLLO DE LA FASE 2: ANÁLISIS DEL GRADO DE MOTIVACIÓN LABORAL.....	112
1.3 DESARROLLO DE LA FASE 3: IDENTIFICACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	122
1.4.DESARROLLO DE LA FASE 4: FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS.....	137
2. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA.....	141
2.1.PLAN DE ESTRATEGIAS PARA LA MOTIVACIÓN Y	

SATISFACCIÓN LABORAL.....	142
CONCLUSIONES.....	156
RECOMENDACIONES.....	159
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	162
ANEXOS.....	164

ÍNDICE DE CUADROS

CUADROS	Pág.
1. Matriz FODA.....	38
2. Características de la población.....	94
3. Cuadro de actividades.....	101
4. Cronograma de actividades Enero-Abril 2012.....	102
5. Cronograma de actividades Mayo- Agosto 2012.....	103
6. Matriz FODA preliminar.....	111
7. Distribución de frecuencias absolutas y porcentuales de la dimensión Necesidad de Logro.....	113
8. Distribución de frecuencias absolutas y porcentuales de la dimensión Necesidad de Poder.....	115
9. Distribución de frecuencias absolutas y porcentuales de la dimensión Necesidad de Afiliación.....	117
10. Distribución de frecuencias absolutas y porcentuales del indicador Condiciones de Trabajo.....	123
11. Distribución de frecuencias absolutas y porcentuales del indicador Salario.....	124
12. Distribución de frecuencias absolutas y porcentuales del indicador Políticas de la Empresa.....	124
13. Distribución de frecuencias absolutas y porcentuales del indicador Seguridad Laboral.....	125
14. Distribución de frecuencias absolutas y porcentuales del indicador Relación con los Supervisores.....	126
15. Distribución de frecuencias absolutas y porcentuales del indicador Técnicas con el Supervisor.....	126
16. Distribución de frecuencias absolutas y porcentuales del indicador Relaciones con los Compañeros.....	127
17. Distribución de frecuencias absolutas y porcentuales del indicador	

Reconocimiento.....	128
18. Distribución de frecuencias absolutas y porcentuales del indicador	
Responsabilidad.....	129
19. Distribución de frecuencias absolutas y porcentuales del indicador	
Oportunidades de Ascenso.....	130
20. Distribución de frecuencias absolutas y porcentuales del indicador	
Trabajo Mismo.....	131
21. Distribución de frecuencias absolutas y porcentuales del indicador	
Logros.....	131
22. Distribución de frecuencias absolutas y porcentuales del indicador	
Crecimiento.....	132
23. Distribución de frecuencias absolutas y porcentuales del indicador	
Realización.....	133
24. Matriz FODA definitiva.....	138
25. Matriz de estrategias.....	140
26. Plan de estrategias para la motivación y satisfacción laboral.....	144
27. Cartelera para la evaluación de logros por semana.....	147
28. Organigrama informativo PROMARCA.....	149
29. Formato de evaluación del desempeño.....	152

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURAS	Pág.
1. Modelo simple del proceso de motivación.....	46
2. La pirámide de las necesidades humanas de Maslow y sus implicaciones.....	52
3. Efecto de los factores de la higiene y de la motivación.....	56
4. Aplicación del modelo de las expectativas.....	66
5. Visión integrada de las teorías de la motivación.....	68
6. Empleado del mes.....	151
7. Normas de conducta.....	155

ÍNDICE DE TABLAS

TABLAS	Pág.
1. Baremo ponderado para la categorización de dimensiones e indicadores.....	107

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICOS	Pág.
1. Distribución de medias según necesidad.....	119
2. Distribución de medias de la dimensión Factores Higiénicos.....	134
3. Distribución de medias de la dimensión Factores Motivacionales.....	135

INTRODUCCIÓN

En los últimos años se han presentados transformaciones que ocurren en todos los ámbitos de la sociedad, y que tienen como protagonista al ser humano y su incursión y avance en materia de ciencias y tecnologías en las más diversas organizaciones, para lo cual, se requiere contar con un capital humano capacitado y adiestrado para liderizar y gerenciar acciones.

Por otra parte, no es menos cierto que toda organización para alcanzar sus objetivos de la manera más eficiente y productiva, debe preocuparse por el elemento principal de la estructura organizacional como lo es el recurso humano, factor esencial sin el cual no son posibles los cambios favorables de su desarrollo, así como para aprovechar sus potencialidades y la calidad de los productos y servicios que se ofrecen.

Este es precisamente el tema abordado en el presente trabajo, el cual tiene como propósito fundamental brindarle estrategias a la empresa Productos Marinos C.A., a través de las cuales puedan aumentar el rendimiento de sus trabajadores y minimizar las intenciones de abandonar la organización.

Es conveniente destacar al respecto que, la motivación es esencial para el funcionamiento de cualquier empresa e indistintamente de la cantidad de maquinaria y equipos con que operen, la puesta en marcha de sus procesos medulares no pueden llevarse a cabo por personas que no se sientan motivadas ya que esto aumenta la posibilidad de que se presenten fallas y problemas operativos.

Asimismo, la satisfacción de todo trabajador es importante en el proceso de motivación, debido a que esta refleja el grado hasta el cual el individuo percibe que sus carencias y necesidades están cubiertas.

Tomando en cuenta lo planteado surge la presente investigación cuyo objeto es el Diseñar Estrategias para la Motivación y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Productos Marinos C.A. (PROMARCA), estructurada de la siguiente manera.

Capítulo I, titulado El Problema, conformado por la Descripción de la situación objeto de estudio, la Formulación, los Objetivos de la Investigación, la Justificación y la Delimitación del estudio.

Capítulo II, llamado Marco Teórico, compuesto por los Antecedentes de la investigación, las Bases Teóricas que sustentan el estudio y el Sistema de variables.

Capítulo III, denominado, Marco Metodológico, integrado por el Tipo de Investigación, las Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, la Metodología seleccionada para el desarrollo de la investigación y el Cuadro y Cronogramas de Actividades.

Capítulo IV, titulado Resultados de la Investigación, conformado por el Análisis de los datos y Discusión de los resultados, las Conclusiones y las Recomendaciones, punto en el cual se incluye la presentación de un Plan que se le presentara a la empresa a manera de guía, y las Referencias Bibliográficas utilizadas en la investigación.