UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIAPAS

Facultad de Contaduría Pública Campus IV

DIVISION DE ESTUDIOS DE POSGRADO, ACTUALIZACION E INVESTIGACIÓN

UNACH
BIBLIOTECA CENTRAL UNIVERSITARIA

FACTORES MOTIVACIONALES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE TAPACHULA SECTOR COMERCIO.

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE ORGANIZACIONES

P R E S E N T A

C.P. LILIANA DE JESUS GORDILLO BENAVENTE

DIRECTOR DE TESIS:
M.A. GUILLERMO MENESES CURLIN

ASESORA:
M.A. SUSANA PATRICIA GARCÍA SAMPEDRO

TAPACHULA CHIAPAS A ENERO DEL 2003.

AGRADECIMIENTOS

A DIOS TODO PODEROSO:

A ti padre eterno, que me diste el ser de mi existencia, y me has guiado en toda mi vida, que con tu poder infinito me has iluminado, para llegar hasta donde estoy.

A MI MADRE QUERIDA:

Gracias por confiar en mi, por no dejarme sola en este camino, sin tu apoyo no hubiera sido fácil este sueño, tu amor y fortaleza ha sido mi inspiración en mi vida, por los consejos que me has dado en toda mi vida, con profundo agradecimiento, por ser mi guía en todo momento, Gracias mami.

A MIS HERMANOS:

Gracias Martha Rosa, Ramón y Margarita, por el apoyo que me brindaron siempre, por confiar en mi, por las palabras de aliento que siempre me han brindado, diciendo "tu puedes hermana", gracias por su amor que me han demostrado en toda mi vida, por todos esos de talles, gracias hermanos.

A MIS SOBRINOS:

Carlos Enrique, Luis Gerardo, Ana Lisbeth y Ramón de Jesús, para que este proyecto sirva de guía en su superación profesional, que sientan que todo se puede con esmero y profunda dedicación, por llenar todo mi corazón y por ser la alegría de mi ser.

A MIS TIAS Y PRIMOS:

Gracias por su apoyo que me han demostrado, durante toda mi vida.

CON AMOR:

A Jaime Tabares Franco por apoyarme en todo momento, y por darme fortaleza para seguir adelante en mi vida profesional.

A MI JURADO DE EXAMEN:

Mro. Carlos García Villagrán, Mtra. Susana Patricia García Sampedro, Mtro. Guillermo Meneses Curlin y Mtro. Carlos Efrén Culebro Vidaña, por los comentarios y apoyo en la culminación de mi tesis.

A MI DIRECTOR DE TESIS:

Mtro. Guillermo Meneses Curlin, por el apoyo que me brindó para la culminación de mi tesis, por sus conocimientos gracias.

A MI ASESORA:

Mtra. Susana Patricia García Sampedro, por el tiempo que me dedicó para la culminación de mi tesis, por los consejos que me ha dado, por el tiempo que compartimos juntas y por la asesoría que me ofreció, gracias.

CON CARIÑO:

Para mis maestros que fueron la guía para iniciar mi tesis: Dra. Araceli Jurado Arellano y Dr. Gregorio Herrera Santiago, que con sus conocimientos me apoyaron para dar inicio y fin a mi proyecto de investigación.

A TODOS MIS AMIGOS:

Gracias por todo el apoyo que me brindaron.

INDICE

Página

INTRODUCCIÓN 1

JUSTIFICACIÓN 5

CAPITULO I. ANTECEDENTES 6

1.1 Región Soconusco 7

1.2 Tapachula. Marco general para las micro y pequeñas empresas 12

1.2.1 Antecedente Históricos 13

1.2.2 Aspectos Geográficos 13

1.2.3 Economía 17

1.3 Origen e Importancia del Comercio. 19

1.3.1 Comercio. 19

1.3.2 Origen del Comercio. 19

1.3.3 Importancia del Comercio. 23

CAPÍTULO II. MARCO TEORICO. 24

2.1 Marco Teórico General. 25

2.1.1 Concepto de Motivación. 25

2.1.2 La Motivación en el Trabajo 29

2.1.3 Ifluencia del grupo en la Motivación 32

2.1.4 Importancia del Gerente en la Motivación 33

2.1.5 ¿Porqué Trabajan los Hombres? 35

2.1.6 Factores Motivacionales 36

2.1.7 Teoría de Abraham H. Maslow 37

2.1.8 Teoría de Frederick Herzberg 47

2.1.8.1 Factores Higiénicos 48
2.1.8.2 Factores Motivantes (puesto) 50

2.1.9 Desempeño Laboral 51
2.1.9.1 Habilidad y Motivación 52
2.1.10 Satisfacción Laboral 52
2.1.10.1 Modelo tentativo de factores determinantes de satisfacción laboral 54
2.1.10.2 Satisfacción, insatisfacción y producción 59

2.2 Marco Teórico Específico. 60
2.2.1 Concepto de Empresa. 60
2.2.2 Clasificación de las empresas 60
2.2.3 Sector Comercio. 62
2.2.4 Micro Empresa Sector Comercio. 62
2.2.5 Pequeña Empresa Sector Comercio. 63
2.2.6 Micro y Pequeñas Empresas de Tapachula Chiapas. 67

CAPÍTULO III. METODOLOGIA. 68

3.1 Planteamiento del problema. 68
3.2 Objetivos. 69
3.2.1 Objetivo General. 69
3.2.2 Objetivo Específico. 69
3. 3 Preguntas de Investigación. 70
3.4 Hipótesis. 71
3.5 Variables. 73
3.6 Diseño de la Investigación. 80
3.7 Método de Recolección de Información. 81
3.7.1 Determinación de la Población 81

3.7.2 Instrumento para la obtención de la información 81
3.8 Método de Análisis 89
3.8.1 Escala de Medición de las Variables 89
3.8.2 Método Estadístico. 90

CAPÍTULO IV RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN. 92

4.1 Análisis e interpretación de la información. 93

CONCLUSIONES 157
RECOMENDACIONES 167
BIBLIOGRAFÍA 171
ANEXOS 174

INTRODUCCION.

La motivación como fuerza impulsora es un elemento de importancia en cualquier ámbito de la actividad humana, pero es en el trabajo en la cual logra la mayor preponderancia; al ser la actividad laboral que desempeñamos, labor que ocupa la mayor parte de nuestras vidas, el estar motivado hacia el trabajo, además, trae varias consecuencias psicológicas positivas, tales como: la autorrealización, el sentirnos competentes y útiles y mantener nuestra autoestima.

El buen funcionamiento de la empresa depende en un gran porcentaje del ánimo o el empeño que los trabajadores de la misma enfoquen hacia sus labores, claro está, que algunas veces nos toparemos con empleados que se dedican única y exclusivamente a terminar a como de lugar sus tareas, sin preocuparse de la calidad de las mismas, afectando de grave manera al desarrollo de la Empresa.

La motivación es un factor que deben tener presente los administradores de las empresas. El recurso más apreciado dentro de una empresa es el elemento humano y por ende se le debe dar importancia y el trato que se merecen.

Es así como la motivación se convierte en un elemento importante, que permitirá canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador hacia el logro de objetivos que interesan a las organizaciones y a la misma persona. Por esta razón, los administradores o gerentes deberían interesarse en recurrir a aspectos relacionados con la motivación, para coadyuvar a la consecución de sus objetivos.

Si analizamos los motivos por los cuales una persona trabaja o aporta su esfuerzo a una organización, encontraremos que existen muchos factores,

desde querer tener dinero que le permita por lo menos cubrir sus necesidades básicas, hasta aspiraciones superiores como la autorrealización.

Dada esta complejidad, existen diversas teorías que tratan de explicar las causas, acciones y consecuencias de la motivación. Esta situación necesariamente conlleva, por un lado, tener en consideración los aspectos socioculturales de la sociedad donde se desenvuelve el trabajador y por otro lado, la individualidad de éste.

El objetivo de esta investigación es dar a conocer a las micros y pequeñas empresas de Tapachula, cuáles son los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores.

Los factores motivacionales influyen para que el personal de las empresas laboren eficientemente, con entusiasmo y creatividad diariamente, por esa razón es necesario tener en cuenta que mientras más motivado esté el personal más productividad van a demostrar en su desempeño.

Algunos de los factores motivacionales a tomar en cuenta son: ambiente amigable, prestaciones, seguridad, ambiente físico y agradable, trato digno y respetuoso, reconocimientos a las labores desempeñadas, espíritu de grupo, comunicación entre jefe y subordinado, estímulo económico etc.

El secreto de triunfo de algunas empresas en el mundo, es ganarse la cooperación del recurso humano y para lograr esto se tiene que desarrollar una habilidad para motivarlos constantemente, brindándoles apoyo en todas las labores, satisfacciones en el trabajo, trato respetuoso y amable, que se sientan apoyados para su desarrollo profesional en las actividades que realizan, hacer que se sientan importantes dentro de la organización.

Este estudio de investigación está conformado por cinco capítulos, el primero hace referencia a los antecedentes correspondiente al lugar que limita este

trabajo de investigación, como Región Soconusco, antecedentes históricos, aspectos geográficos y los aspectos sobre economía de la región, así como el origen e importancia del comercio, debido a que nuestra investigación se ubica en las micros y pequeñas empresas del sector comercio.

En el capítulo dos se describe el marco teórico, que se divide en general y especifico, en el general encontramos el concepto de motivación, la motivación en el trabajo, la importancia que tienen la influencia del grupo en la motivación, la importancia del gerente en la motivación, porqué trabajan los hombres, concepto de factores motivacionales, y nos basaremos fundamentalmente en dos teorías importantes como la de Abraham H. Maslow y la de Frederick Herzberg, así mismo se define el desempeño laboral, y satisfacción laboral.

El marco teórico específico, debido a que nuestra investigación se realiza a micro y pequeñas empresas del sector comercio, se define el concepto de empresa, de micro empresa, pequeña empresa y las micros y pequeñas empresas de Tapachula sector comercio.

En el capítulo tres se presenta la metodología de esta investigación, el cual está determinado por una investigación de tipo transeccional, correlacional, aquí se pretende medir el grado de relación que existe entre dos variables o más, la dependencia o independencia de las variables, se toma como población un censo que nos proporcionó COPARMEX, ya que en la Cámara Nacional de Comercio no se contaba con la clasificación de las empresas, se utiliza un instrumento para la obtención de la información, y es un cuestionario dirigido a los trabajadores en donde contempla preguntas cerradas.

En el capítulo cuatro se presentan los resultados de la investigación, una vez aplicado el instrumento para la obtención de información, se desarrolla la matriz de datos, que permiten una mejor agrupación y clasificación de los

datos, se utilizan gráficas, se aplica el método estadístico SPSS para determinar la ji cuadrada, y analizar la dependencia o independencia de las variables estudiadas, y se interpretan los resultados obtenidos.

En el siguiente capítulo se describe las conclusiones a las que se llegaron con nuestra investigación.

En el último capítulo se proporciona las recomendaciones una vez analizados los datos e información obtenida, las cuales se les brindan a los administradores de las micros y pequeñas empresas de Tapachula para tomar decisiones que juzguen convenientes.

JUSTIFICACIÓN.

Las empresas son creadas para poder obtener beneficios en las actividades que realizan, así como la productividad y la expansión de la misma. La realización de dichos objetivos por lo cual fue creada la empresa, se basa en la eficiente aplicación del recurso humano; es necesario señalar que el elemento humano, para realizar sus funciones con eficacia, necesita estar totalmente motivados y se comprueba con la aportación que realizó Frederick Winslow Taylor.

Con la investigación que realizó la Mtra. Benedicta María Domínguez Valdez, en su tesis evaluación de las necesidades de los trabajadores de las empresas de autoservicios de la Ciudad de Tapachula Chiapas, bajo el enfoque de Abraham H. Maslow, podemos afirmar que los trabajadores no están totalmente satisfechos con lo que están realizando, debido a esto, hay abandonos de empleos, despidos, y por lo tanto la insatisfacción laboral.

Por tal razón es necesario conocer cuáles son los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas de Tapachula, para evitar despidos, abandonos e insatisfacción laboral que se presentan día a día y lograr con esto que se sientan satisfechos dentro de la empresa y así obtener mayor productividad y éxito en la misma.

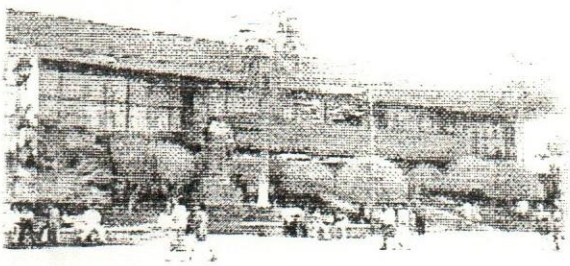
La motivación es un factor que debe interesar a todo administrador. Sin ella sería imposible tratar de alcanzar el funcionamiento correcto de su organización y por ende el cumplimiento de los objetivos. En nuestra investigación nos basaremos en dos teoría importantes, la de Abraham H. Maslow y la de Frederick Herzberg.

CAPITULO I. ANTECEDENTES

1. ANTECEDENTES.

1.1 Región Soconusco.

En el Soconusco se ha desarrollado la ciudad de Tapachula, que es el segundo centro urbano más importante del estado y la más importante de la región; se encuentra comunicada con el resto del país por carretera, ferrocarril y avión.



Además, está unida por carretera con Puerto Madero, principal puerto marítimo de Chiapas.



La costa del pacífico es considerada como un litoral relativamente joven, producto de la colisión entre placas tectónicas; por lo anterior, es una zona de elevada actividad sísmica. La superficie total del Soconusco es de 5,475.5 km2, 7.24% de la superficie total del estado, por lo que la región ocupa el sexto lugar en la entidad por su extensión territorial.

La flora y la fauna son abundantes en el Soconusco. En la flora existen especies maderables, de las cuales, las más importantes son: achiotillo, álamo, caoba, cedro, canelo, chicozapote, leche maría, laurel, mangle, oyamel, olivo, ocote, palo bálsamo, palo blanco, primavera; y frutales como el pimiento, durazno, guayaba, naranja, piñón, papause, lima, sandía, tamarindo, mandarina y toronja; entre las variedades medicinales hay chiche, guayaba, hoja de aire, chayote, jaboncillo legua de vaca, oreja de ratón, nogal, menta, palo de la vida, ruda, sauco, té de limón y flor de muerto.

Las principales oleaginosas que se cultivan y comercializan son el ajonjolí, cacahuate, caco, linaza, mostaza, nabo y piñón; en las hierbas, flores y palmitos comestibles se encuentran el berro, palma, hierbamora, yuca, espoluta, lechuga, tepejilote y verdolaga; de las especies y aromáticas se dispone de ajo, chila, anis, vainilla, ruda y tomillo, entre otras.

Entre las especies de mamíferos presentes en el Soconusco tenemos ardillas, armadillos, coyote, mapache, lobo, mono, mico, hormiguero, jabalí, liebre, pizote, tapir, tejón, zorra y zorrillo; las principales aves son águila, alondra, alacarabán, aura, búho, calandria, cardenal, cotorra, gavilán, garza blanca, gaviota, golondrina, pavo real, papagayo, pato silvestre, pato aguja, pelícano, pijije, tántalo, tordo, tecolote y urraca.

La variedad de reptiles incluye anguila de agua dulce y salada, boa o serpiente de intas, víbora de cascabel, casquito, varias familias de culebras, cantil de agua, coral, coralillo, cocodrilo, camaleón, escorpión, iguana dorada y negra, lagarto, lagartija, parlama, rana, sapo, salamera, salamanquesa y tortuga, resaltando los criaderos de iguanas y lagartos.

Destacan entre los peces: albacoa, atún, lobo, bonito, cabrío, corvina, jurel, gabio de agua dulce y salada, juilín, lisa, mantarraya, mojarra blanca y negra, mero, pámpano, pargo, pez espada, robalo, sardina, sabalote, salmonete, tiburón, trucha y bagre, siendo la actividad pesquera muy importante para la región y el estado, la cual concentra su actividad principal y comercial en Puerto Madero.

Los crustáceos más importantes son camarón de agua dulce y salada, camaroncillo, cangrejo de agua dulce y salada, langosta, chacal, pigua, haciendo incapié en el criadero de camarón que se encuentra ubicado en Puerto Madero. Sus moluscos abarcan almeja, calamar, caracol, ostra y pulpo.

Los ríos que bañan las fértiles tierras del Soconusco, que descienden de la Sierra Madre perpendicularmente a la costa del Pacífico son: Suchiate, Mixcum, Ixtal, Izapa, Cozalapa, Cahuacancito, Cahuacán, Texcuyuapan, Coatancito, Toquián, Coatán, Tojquín, Las Huacas, Pumpuapa, Coapante, Nejapa, Huehuetán, Islamapa, Chamula, Cuyamiapa, Tepuzapa, Huixtla, Coajinicuil, Maxixapa, El Despoblado, Chalaca, Vado Ancho, Mal Paso, Tizapa, Cintalapa, Soconusco, Doña María, Ulapa, Cacaluta y Manga de Clavo; la gran mayoría de ellos no desembocan directamente al mar, ya que la poca pendiente favorece la formación de lagunas costeras y esteros que se extienden a todo lo largo de la costa.

Según la FAO, en la región del Soconusco existe una alta gama de suelos que son extraordinariamente ricos en materia orgánica y poco permeables; todos estos suelos adecuados para la producción agrícola. También existen andasoles de textura media y pendiente mayor a 20% color oscuro, originado de cenizas volcánicas, de alta capacidad de retención de agua y nutrientes. Por su situación geográfica, que limita por un lado con el mar y por el otro con la cima de la Sierra Madre. De igual manera tiene un régimen sumamente lluvioso durante 6 meses del año y aún por mayor tiempo en la zona templada.

En esta región es abundante la humedad del terreno, ésta se conserva en el volcán Tacaná y sus alrededores y en una extensión hasta de 50 km durante todo el año; por este motivo, la vegetación de la región es de un verdor permanente.

La temperatura es cálida en la faja de la costa con extensión de unos 25 Km de ancho, entre el litoral del Pacífico y al pie de la Sierra; sigue la zona templada con extensión de unos 18 km en donde se encuentran las plantaciones de café; y por último, la fría, con alturas de 1800 a 3000 metros que es la altura de la cima de la sierra y de 4064 metros la del volcán Tacaná.



La región es sin duda la zona productiva y económica más importante del estado y de las más importantes del país, un gran porcentaje de la producción agrícola como es el caso del café, banano y cacao, se vende en exportación, el movimiento fronterizo en la parte comercial es el más intenso del país, debido a que es la única frontera comercial real para el intercambio de mercancía entre México, Centroamérica y Estados Unidos, los centros de investigación nacionales e internacionales, la prefieren de sobre manera contra otras regiones del país.

La exhuberancia y poca explotación que tiene la zona la hacen un paraíso para los inversionistas de todo tipo, tanto en el ámbito agrícola, como en el comercial y turístico, su situación geográfica, su proximidad con Guatemala y su riqueza y potencial ecoturistico, la hacen la zona con más crecimiento en este ramo en los años por venir, definitivamente no se puede hablar de Chiapas, sin hacer mención al Soconusco.



Al norte de esta zona abundan las fincas cafetaleras con un producto de excelente calidad. Algunas fincas están desarrollando técnicas orientadas hacia la producción del café orgánico-biodinámico tales como Exportadora de Café California, empresa responsable aproximadamente del 10% del total de las exportaciones de café mexicano hacia el mundo, inició en 1941 en Tapachula, como Beneficiadora de Café California S. De R. L. Sus fundadores crearon la compañía con la idea de proveer un sistema de mercadeo más sofisticado que el existente en esos días, además de incrementar la conciencia de calidad entre los productores de la zona y

apoyarlos con financiamiento. Hoy se llama Exportadora de Café California S.A.

En 1928 se inició Finca Irlanda, empresa familiar que ha mantenido un concepto de responsabilidad productiva. La agricultura que practica afirma que cualquier proceso productivo debe ser sustentable a través del tiempo, considerando al suelo como ser vivo más grande; mantenerlo vivo y sano genera precisamente vida y salud. El café de Finca Irlanda entra en el mercado de las especialidades, por lo que la empresa ha iniciado la diversificación de su exportación con productos como el cacao, cardamomo y diversos frutales. El compromiso es desarrollar un paquete tecnológico enfocado a la creación de más industrias que generen el empleo y bienestar que merecen los chiapanecos.

En la zona baja existen diversos ranchos de bananos con técnicas altamente sofisticadas dando un producto de calidad de exportación.

Existen en esta zona algunas agroindustrias como la Promotora de Marañón, empresa que se dedica a proveer al mercado nacional de nuez de la india, así como aceite de cardanol, frituras y jugo del falso fruto del marañón.

Los 145 kilómetros de litoral en el Océano Pacífico y la importancia de la zona estuárica, representan un potencial pesquero relevante para la región, contando además con un puerto de altura, Puerto Madero, con excelente infraestructura.

Puerto madero se levanta como pilar de las exportaciones marítimas de México hacia las regiones geoeconómicas del Pacífico Sur. Cuenta con una superficie de 590 hectáreas, está dotado de los servicios de infraestructura portuaria básica, y a solo 12 kilómetros, se encuentra el aeropuerto internacional de Tapachula. Su capacidad de recepción es de 13 mil toneladas brutas de registro (TBR) con una eslora de 174 metros y un calado de 8.

En Tapachula se encuentra Olefinas, S.A. de C.V. que es una fábrica que produce diversos artículos de plásticos, cartones y empaques que produce cajas de cartón.

En Huixtla se ubica un ingenio azucarero y rastro frigorífico para el sacrificio de ganado bovino. El resto lo constituyen pequeñas beneficiadoras de café y talleres familiares. Fuente: Htpp//el Chiapaneco.com.mx

1.2 Tapachula, un marco general para la micro y pequeña empresa.

Tapachula, llamada por su belleza e importancia económica en la región "La Perla del Soconusco", se encuentra enclavado en la parte sudoeste de Chiapas, justo en su costa pacífico sur, representa desde antaño la capital económica de la región y el Estado. Su intensa actividad comercial y agrícola se conjuga con su calidad de frontera para ser paso obligado de miles de visitantes a lo largo del año. Fuente: Htpp//el Chiapaneco.com.mx

Tapachula Chiapas, se considera importante en el sector comercio, en la actualidad es una buena expectativa para las micros y pequeñas empresas debido a que ha tenido mucho auge durante los últimos años es considerada como una zona comercial y su enfoque va dirigido a las micros y pequeñas empresas como punto de referencia.

La actividad más importante de Tapachula es la comercial y es considerado como un municipio de mucho auge en el sector comercio cuenta con 878 empresas registradas comerciales y de servicio, esto permite ser una fuente generadora de muchas actividades económicas y se observa la importancia de este municipio en el sector comercio. Fuente: censo 2000 CANACO.

1.2.1 Antecedentes Históricos[1]

Tapachula fue fundada como pueblo tributario de los aztecas en 1486 por el capitán Tiltototl, enviado a esas tierras por el nuevo rey mexicano Ahuitzotl. El 23 de Mayo de 1794, se convierte en cabecera del soconusco, en sustitución de Escuintla; el 29 de Octubre de 1813, las cortes de Cádiz expiden el decreto que la eleva a la categoría de villa.

El 23 de octubre de 1821, Bartolomé de Aparicio, alcalde al ayuntamiento tapachulteco, proclama la independencia de la villa de Tapachula, tanto de la corona española como de la capitanía general de Guatemala y promueve su incorporación al imperio mexicano.

El 11 de Septiembre de 1842, el general Antonio López de Santa Anna presidente provisional de la República Mexicana, promulga el decreto que la eleva al rango de Ciudad. El 10 de Enero de 1924, el general Tiburcio Fernández Ruíz gobernador constitucional del estado, promulga el decreto que declara a la ciudad de Tapachula como capital provisional de Chiapas.

1.2.2 Aspectos Geográficos.

Localización: Tapachula, Ciudad alegre, pujante próspera, hospitalaria y de mucho sabor, que siempre recibirá al visitante con la mejor de sus sonrisas. Su nombre viene de origen nahoa: tlapachol-atl, significa "agua anegadiza"; Ocupa parte de la Sierra Madre y parte de la llanura Costera del Pacífico, presentando un relieve muy variado. Sus coordenadas geográficas son 14° 54' N y 92° 16' W. Su extensión territorial es de 857.00 km^2 que equivale al 15.65% de la superficie de la región Soconusco y al 1.13% de la superficie total. Su altitud es de 160 m.

La altitud promedio del municipio es de 137 metros sobre el nivel del mar. Su topología está conformada en un 37% por terrenos montañosos, 30% de planicies, 20% de lomeríos y 6% de terrenos accidentados y 7% de terrenos pantanosos, predominan los suelos de textura limo-arenosos. Fuente: el Chiapaneco.

Limita al norte con el municipio de Motozintla, al noroeste con la República de Guatemala, al este con los municipios de Cacahoatán, Tuxtla Chico, Frontera Hidalgo y Suchiate, al oeste con Tuzantán y Huehuetán y Mazatán y al sur con el océano Pacífico. Su clima cambia con la altitud y va de los cálidos a los templados con distinto grado de humedad, con una temperatura media anual de 32 grados centígrados, llegando a registrarse la única zona en Tapachula de clima frío en la cumbre del volcán Tacaná. La vegetación presenta diferentes asociaciones: selva baja, mediana, bosque de encino-pino y páramo de altura. Los ríos principales son: Huehuetán, Coatán y Cuilco.

La superficie del municipio es regada por los ríos Coatán, Texcuyuapan, Cahoacán, Pumpuapa y Sintaguayate, sus aguas se utilizan para la agricultura. La precipitación pluvial media anual es de 2,488.

La principal actividad económica en el municipio es la agroindustria, ganadería, comercio, servicios y pesca. Fuente: El Chiapaneco.

Areas Naturales Protegidas: Chiapas posee una gran variedad de recursos naturales, desafortunadamente su explotación irracional ha devastado extensas áreas de bosques y selvas, provocando la pérdida de especies de flora y fauna silvestre.

Abarca parte de las zonas sujetas a conservación ecológica: El Cabildo-Amatán, el Gancho-Murillo y Volcán Tacaná .

Población: La población total del municipio es de 271,674 habitantes, representa 40.89% de la regional y 6.93% de la estatal; el 48.46% son hombres y 51.54% mujeres. Su estructura es predominantemente joven, 63% de sus habitantes son menores de 30 años y la edad mediana es de 22 años.

En el período comprendido de 1990 al 2000, se registró una Tasa media anual de crecimiento del 2.06% el indicador en el ámbito regional y estatal fue de 1.41% y 2.06%, respectivamente. Fuente: INEGI; resultados definitivos; Chiapas XII Censo general de Población y vivienda 2000.

La dinámica demográfica municipal en este lapso, presentó un incremento de 49,629 habitantes, de continuar con esta tendencia la población se duplicará en aproximadamente 34 años, para entonces habrá alrededor de 543,348 habitantes.

La población total del municipio se distribuye de la siguiente manera: 72.10% vive en 4 localidades urbanas, mientras que el 27.90% restante residen en 489 localidades rurales, que representan 99.19% del total de las localidades que conforman el municipio.

Los promedios regional y estatal para localidades con este mismo rango fueron de 98.91% y 99.09 respectivamente.

En el ámbito municipal se observa una densidad de población de 3.17 habitantes por km^2, el promedio regional es de 121 y el estatal de 52 habitantes.

La tasa Global de Fecundidad (TGF) para el año 2000, fue de 2.77 hijos por mujer en edad reproductiva, mientras que la TGF de la región fue de 3.00 y la del estado 3.47.

En Chiapas el saldo neto migratorio es negativo (-1.42). El 1.40% de su población total proviene de otros estados y 2.82% emigró de Chiapas en el período de 1990-2000. El XII Censo General de Población y Vivienda 2000 del INEGI, hasta el momento de la presente edición no muestra datos de emigración municipal.

Educación: En el año del 2000, el municipio presentó un índice de analfabetismo del 12.36%, indicador que en 1990 fue de 16.32%. Actualmente es de 22.91%

De la población mayor de 15 años, 19.95% no completó la primaria, 15.98% completó los estudios de primaria y 49.08% cursó algún grado de instrucción posterior a este nivel. Fuente: INEGI; resultados definitivos; Chiapas XII Censo general de Población y vivienda 2000.

Salud : En 2000 el régimen de atención de los servicios de salud atendió a 503,858 personas, 25.18% de los usuarios fueron atendidos por Instituciones de seguridad social y 74.82% por el régimen de población abierta.

La tasa de mortalidad general en 2000 fue de 4.93 defunciones por cada 1,000 habitantes; y de 18.17 con respecto a la tasa de mortalidad infantil. A nivel estatal correspondió a 3.83 y 17.28 respectivamente. Fuente: ISECH. Anuario Estadístico de Mortalidad 2000.

Vivienda: En el año 2000 se registraron 61,444 viviendas particularmente habitadas, de las cuales 72.53% son propiedad de sus habitantes y 26.96% son no propias. En promedio cada vivienda la ocupan 4.36 habitantes; el indicador regional y estatal es de 4.60 y 4.85 ocupantes por vivienda respectivamente.

Comunicaciones: De acuerdo al inventario de la Secretaría de Comunicaciones y Transporte, el municipio en el año 2000 contaba con una red carretera de 578.84 km, integrados principalmente por la red rural de la SCT (95.25 km.) y a caminos rurales construidos por las Secretaría de Obras Públicas, Desarrollo Rural, Defensa Nacional y la Comisión Nacional del Agua (229.49 km.). La red carretera del Municipio representa el 17.80% de la región.

Turismo: De acuerdo con información de la Secretaría de Turismo, en el año 2000 la infraestructura turística de este municipio lo conformaban 79 hoteles con 1,792 habitaciones.

Los principales atractivos turísticos son: el Parque Central Miguel Hidalgo, Plaza de Armas, el Museo Arqueológico del Soconusco, Puerto Madero y las Escolleras.
Las celebraciones más importantes son: el Año chino, San Benito, Expo-Tapachula, San Agustín, Jesús de la Buena Esperanza y San Miguel.

1.2.3 Economía.

En el año 2000, la Población Económicamente Activa ocupada fue de 92,211 habitantes, distribuyéndose por sector de la siguiente manera:

Sector Primario: El 18.03% realiza actividades agropecuarias. El porcentaje de este sector en los ámbitos regional y estatal fue de 35.54 y 47.25% respectivamente.

Sector Secundario: El 16.48% de la PEA ocupada laboraba en la industria de transformación, mientras que en los niveles regional y estatal los porcentajes fueron de 14.03 y 13.24% respectivamente.

Sector terciario: El 62.67% de la PEA ocupada se emplea en actividades relacionadas con el comercio o la oferta de servicios a la comunidad, mientras que en los niveles regional y estatal el comportamiento fue de 48.10 y 37.31% respectivamente.

En la percepción de ingresos, en el municipio, se tienen los siguientes resultados: el 22.72% de los ocupados en el sector primario no perciben ingresos y sólo 2.41% reciben más de cinco salarios. En el sector secundario, 2.43% no perciben salario alguno, mientras que 5.63% reciben más de cinco. En el terciario, 2.97% no reciben ingresos y el 12.72% obtienen más de cinco salarios mínimos de ingreso mensual.

En este mismo rubro la región reporta los siguientes datos: 21.69% de la PEA ocupada en el sector primario no recibe salario alguno y 1.18% recibe más de cinco salarios.

En el sector secundario, 3.44% no percibe ingresos por su actividad, mientras que 4.29% percibe más de cinco salarios. En el terciario, 3.67% no recibe ingresos y 11.28% más de cinco salarios mínimos mensuales de ingresos, por su actividad.

La distribución de ingreso de la PEA en el estado reporta que el 40.66% del sector primario no recibe salario alguno y sólo 0.76% recibe más de cinco salarios mínimos.

En el sector secundario, 6.63% no percibe ingresos y 4.46% recibe más de cinco salarios. En el terciario, 5.73% no recibe ingresos y el 11.98% obtiene más de cinco salarios mínimos. [1]

[1] htpp/www.sp-chiapas.gob.mx

1.3 Origen e Importancia del Comercio.

1.3.1 Comercio.

Es el transporte de bienes desde un lugar a otro con el fin de intercambiarlos.

También el comercio es considerado como la rama de la actividad económica que se refiere al intercambio de mercancías y de servicios, a cambio de dinero, con fines de reventa o satisfacer necesidades.[2]

1.3.2 Origen del Comercio.

El comercio tiene sus orígenes desde las épocas más remotas, surge de las necesidades que tiene el hombre del intercambio de mercancías, para satisfacer sus necesidades.

Para poder hablar sobre el origen del comercio, se partirá hablando del economista británico Adam Smith, en su obra "la riqueza de las naciones", en donde señalaba el comercio como el trueque o intercambio de un bien por otro, en aquella época era una característica de la naturaleza humana, donde los hombres realizaban así el comercio. También señalaba que el aumento del comercio es un elemento al proceso de modernización.
En la antigüedad, el transporte de mercancías a larga distancia era caro y arriesgado. Por tanto el comercio se realizaba, fundamentalmente, en mercados locales, siendo los bienes más comunes alimentos y vestidos fundamentalmente.

Uno de los primeros y más destacados ejemplos de comercio a larga distancia fue los de la Ruta de la Seda entre China y la Roma imperial, que

surgió alrededor del año 100 A.C., cuando la dinastía logró que gran parte de Asia central fuera una zona segura para el tránsito de caravanas.

Esta ruta permitía el transporte de seda china, lana romana, metales preciosos y muchos otros bienes de gran valor provenientes de puntos intermedios de la India y Arabia. También destacaba el comercio marítimo costero, tanto en el Golfo Pérsico, como en el Océano Índico y en el Océano Pacífico Norte.

Europa medieval : Después de la recesión que siguió a la caída del Imperio Romano, el comercio en Europa empezó a crecer durante la edad media, a partir de los siglos XII y XIII. Fue menos peligroso el comercio a larga distancia a medida que los comerciantes creaban asociaciones para protegerse durante los largos viajes.

De los bosques del Báltico provenían materias primas: madera, alquitrán y pieles. Del Este provenían bienes de lujo: especias, joyas y productos textiles. A cambio de estos bienes, Europa Occidental exportaba materias primas y bienes manufacturados. Los ingleses vendían prendas de lana, los holandeses suministraban arenques salados, en España se producía lana, Francia exportaba sal; el sur de Europa también destacaba por sus vinos, sus frutas y su aceite.

Las Ciudades italianas y alemanas que cubrían estas rutas promovían y financiaban el comercio. Durante la edad media, el comercio entre Europa y Asia era escaso, porque el transporte terrestre era caro y los bienes de Europa no tenían valor suficiente para exportarlos al Este.

La edad moderna: El desarrollo de veleros y de transportes eficientes durante los siglos XV y XVI ayudaron a una rápida expansión del comercio. A medida que descendía el costo de transportar grandes cargamentos a larga

distancia, el grano empezó a importarse a gran escala desde el Báltico hasta los Países Bajos y otros países de Europa.

Las nuevas rutas oceánicas entre Europa y el Este permitieron importar desde Asia, con menores costos, un mayor volumen de mercancías del que se podía transportar por tierra. El descubrimiento de América creó un comercio de nuevos bienes como tabaco y madera.

La explotación española de las grandes minas mexicanas y peruanas de oro y plata transformó por completo el comercio internacional. Por fin, Europa poseía un bien —los metales preciosos— que tenían una gran demanda en el lejano Oriente. El comercio de bienes de primera necesidad creció enormemente.

Los efectos de la industrialización: Debido a la Revolución Industrial el comercio sufrió una transformación. Europa se convirtió en el centro de una red comercial global durante el siglo XIX, debido a que en Europa se produjo la primera Revolución Industrial. Europa necesitaba de los países extranjeros para conseguir materias primas que necesitaban y así se los vendían ya manufacturados. Entre 1750 y 1914, el comercio mundial se multiplicó por cinco.

Solamente en el siglo XIX, el número de toneladas transportadas vía marítima, a escala mundial, pasó de 4 millones a 30 millones de toneladas. Los comerciantes europeos controlaban la mayor parte de este comercio. En 1850 aumentó el comercio en grano, carne y lana.

También empieza a crecer el comercio por transporte terrestre. El desarrollo de la máquina de vapor y la construcción de líneas férreas favoreció el comercio entre la costa y el interior de todos los continentes. Los ferrocarriles tuvieron una importancia esencial en Estados Unidos, el Este

asiático y Latinoamérica. A finales del siglo XIX, las principales regiones productivas dejaron de ser los principales mercados de los productos europeos y norteamericanos.

La época de las guerras mundiales: Durante la primera Guerra Mundial el comercio nacional como el exterior sufrieron importantes cambios, como la imposición de aranceles a los productos de importación.

En 1929 el comercio volvió a perder importancia así como impusieron numerosos controles a las importaciones, y con esto aparecen zonas de influencia comercial como el área de la libra esterlina, que comerciaba con el Reino Unido, el bloque del oro, en Francia, y las zonas bajo las influencias Alemana y Estadounidense. El comercio nacional e internacional empezó a recuperarse lentamente, pero se volvió a interrumpir con la II Guerra Mundial.

Finales del siglo XX : Al final del siglo XX se redujeron las barreras comerciales como reducciones de los aranceles comerciales, se logró el Acuerdo General sobre Aranceles y Comercio (GATT) y la Organización Mundial del Comercio (OMC), así como la creación de uniones aduaneras. Aunque las exportaciones mundiales se han duplicado, en volumen, y han aumentado ocho veces su valor entre 1954 y 1974, este crecimiento no ha sido igual para todos los países. Durante la década de 1950, las exportaciones de los países de Norteamérica y Europa occidental aumentaron rápidamente, mientras que las exportaciones de los países menos desarrollados decayeron.

A partir de 1965 las exportaciones de los países en vías de desarrollo crecieron más rápidamente, en parte debido al aumento del valor de las exportaciones de los países productores de petróleo.

En la sociedad moderna, la producción se organiza de forma que se puedan aprovechar las ventajas derivadas de la especialización y de la división del trabajo. Sin el comercio, la producción no podría estar organizada de esta forma.[2]

1.3.3 Importancia del comercio.

La actividad comercial se ha considerado importante desde la antigüedad ya que implica efectuar procesos de intercambio, esta va adquiriendo cada vez más relevancia como el resultado del aumento de la población, siendo fundamental también para los inversionistas debido a que las necesidades de la población son cada día mayor, por lo cual existe la necesidad de invertir en nuevos negocios.

Actualmente el comercio está en una etapa de competitividad, debido a esto es necesario que los empresarios cada día ofrezcan productos de primera calidad para poder comerciar al extranjero, ha tenido mayor auge debido al Tratado de Libre Comercio. Es en la actualidad una actividad importante que contribuye en gran medida al desarrollo del país.

[2] "Comercio"Enciclopedia Microsoft®Encarta®99. ©1993-1998Microsoft Corporation.Reservado todos los Derechos.

CAPÍTULO II. MARCO TEORICO.

2. MARCO TEORICO.

UNACH
BIBLIOTECA CENTRAL UNIVERSITARIA

2.1 Marco Teórico General.

Uno de los factores importantes que integra una empresa es el recurso humano, pasan dentro de la empresa gran parte de su vida, son los que deben de cumplir con la misión y los objetivos de la empresa, por tal razón es considerado como factor clave e importante; y es necesario que se sientan a gusto con lo que están desempeñando es decir que se sientan totalmente motivados.

Es necesario que los ejecutivos conozcan cuales son los factores que motivan al personal de sus empresas para brindarles esos factores y logren que el recurso humano que está en la compañía tenga satisfacción laboral al desempeñar cada una de sus actividades.

2.1.1 Concepto de Motivación.

" Motivación es lo que impulsa a una persona a actuar de determinada manera". Este impulso a actuar puede ser provocado por un estímulo externo es decir que proviene del ambiente o puede ser generado internamente en los procesos mentales del individuo.

Los actos del ser humano son guiados por su conocimiento es decir lo que piensa, sabe y prevé, la motivación de un individuo se considera como deseo y rechazo. El individuo desea poder, status y rechaza el aislamiento social y las amenazas a su autoestima.

Además el análisis motivacional especifica una meta determinada, para cuya consecución el ser humano gasta sus energías. Es obvio que la motivación

se presenta de diferentes maneras en cada individuo debido a que las personas son diferentes, es decir las necesidades varían de individuo a individuo, producen diversos patrones de comportamiento.

Los valores sociales y la capacidad individual para alcanzar los objetivos también son diferentes. Además las necesidades, los valores sociales y las capacidades en el individuo varían con el tiempo.

Existen tres premisas que hacen dinámico el comportamiento humano:

1. **El comportamiento es causado.** Existe una causalidad del comportamiento. Tanto la herencia como el ambiente influyen de manera decisiva en el comportamiento de las personas, el cual se origina en estímulos internos o externos.

2. **El comportamiento es motivado.** En todo comportamiento humano existe una finalidad. El comportamiento no es causal ni aleatorio, siempre está dirigido u orientado hacia un objetivo.

3. **El comportamiento está orientado hacia objetivos.** En todo comportamiento existe un "impulso", un " deseo", una "necesidad", una "tendencia", expresiones que sirven para indicar los "motivos" del comportamiento.[3]

" La motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares.

Es necesario señalar que la motivación incluye lo que es la cadena de necesidad, deseo y satisfacción. Por tanto la motivación relaciona lo que es el

[3] Chiavenato Idalberto; Administración de Recursos Humanos, Segunda Edición, Mc Graw Hill, Colombia 1994.

deseo o meta que buscan los individuos lo cual ocasiona tensiones, y por lo tanto provocan acciones para cumplir con dichas metas y con esto satisfacer las necesidades. Esta cadena puede resultar muy compleja. Primero las necesidades no son independientes del ambiente en que se desarrolla el individuo.

El ambiente es muy importante para la percepción de las necesidades secundarias, en ocasiones el ascenso de una persona puede ocasionar al individuo el deseo de ser ascendido el también, tener la satisfacción de un logro, la satisfacción de una necesidad en ocasiones despierta el deseo de cubrir más necesidades, es necesario que en toda entidad económica el factor humano esté totalmente motivado para que se sientan satisfechos y con esto la organización también logre sus objetivos.

Motivación, causa del comportamiento de un organismo, o razón por la que un organismo lleva a cabo una actividad determinada.

En los seres humanos, la motivación engloba tanto los impulsos conscientes como los inconscientes. Las teorías de la motivación, en psicología, establecen un nivel de motivación primario, que se refiere a la satisfacción de las necesidades elementales, como respirar, comer o beber, y un nivel secundario referido a las necesidades sociales, como el logro o el afecto. Se supone que el primer nivel debe estar satisfecho antes de plantearse los secundarios.[4]

[4] "Motivación", *Enciclopedia Microsoft® Encarta® 99.* © 1993-1998 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

Motivación : La motivación es el interés o fuerza intrínseca que se da en relación con algún objetivo que el individuo quiere alcanzar. Es un estado subjetivo que mueve la conducta en una dirección particular.

Se distinguen tres elementos de la motivación:

A. Desde el interior de la persona, la existencia de un deseo o necesidad.

B. Desde el exterior, la existencia de un fin, meta u objetivo, denominado también incentivo, en la medida en que se percibe o advierte como instrumento de satisfacción del deseo o necesidad.

C. Elección de una estrategia de acción condicionada por la valoración de diversas opciones que actuará orientando y limitado la conducta tendiente a procurar el incentivo requerido para su satisfacción.

Entonces, se puede decir que un organismo está motivado cuando se caracteriza por un estado de tendencia; cuando una dirección de una conducta hacia una meta determinada ha sido selecciona de preferencia entre todas las otras metas posibles. Esta motivación depende, en un momento dado, de los valores y motivaciones que el individuo desprende de su grupo de referencia, como también de lo que se le ofrece en la situación misma de trabajo. [5]

[5] htpp//www/edec.cl/labo/motiv/satis.

2.1.2 La motivación en el trabajo. [6]

Los complejos factores que mueven a un individuo a trabajar no pueden ser reducidos a una motivación puramente económica. Una afirmación de este tipo es errónea ya que las personas trabajan a pesar de tener sus necesidades económicas completamente satisfechas.

Las motivaciones que llevan al hombre a trabajar abarcan recompensas sociales como la interacción social, el respeto, la aprobación, el estatus y el sentimiento de utilidad. Si la motivación fuera simplemente económica bastaría con subir los sueldos para motivar a los empleados a subir su productividad, pero la experiencia no muestra que sea así. El trabajo proporciona una manera de satisfacer muchas necesidades y sentir un sentido de importancia frente a los ojos propios como frente a los demás.

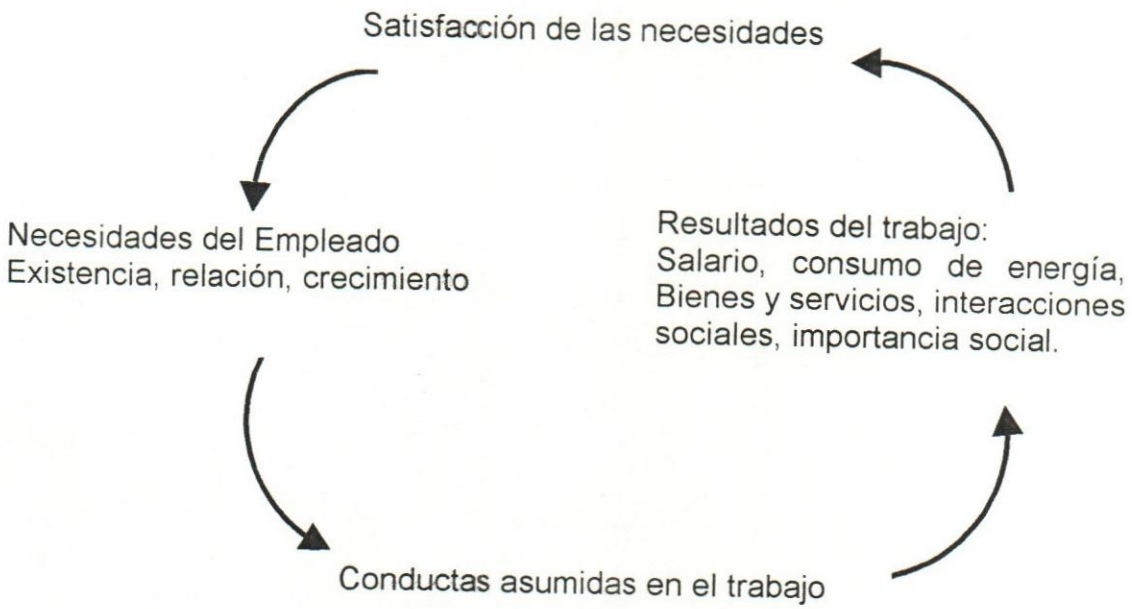
Con respecto a los factores que determinan la motivación laboral, podemos distinguir los factores propios del trabajo y los que le son ajenos:

1. **Factores del trabajo en sí:** Las actividades y sentimientos que los trabajadores desarrollan en y hacia su trabajo son parte en la determinación de la motivación. Así se ha demostrado en el famoso experimento de Elton Mayo en la Hawthorne que el trabajador no es una máquina aislada que produce resultados dependiente solamente de su estado de salud física y de las condiciones que lo circundan, ya que es un ser humano que participa dentro de un grupo y los cambios de las condiciones de trabajo no solucionan nada si las relaciones entre la empresa y los trabajadores son insatisfactorias.

2. **Factores ajenos a la situación de trabajo**: Es indudable que factores del hogar y otras actividades del trabajador tienen efectos importantes en su motivación. Este tipo de factores como el estado de ánimo, conflictos, etc.; son muy importantes y se deben considerar al motivar al trabajador, ya que cualquier esfuerzo que haga la organización para aumentar la motivación del

trabajador puede que no tenga mayor eficacia si tiene problemas externos a la situación de trabajo, ya sean de tipo familiares o con sus relaciones sociales.

Los resultados del trabajo .



Puede considerarse que los resultados obtenidos por los empleados al asumir ciertas conductas en el trabajo son las razones por las cuales trabajan, ya que estos determinan la satisfacción de ciertas necesidades. Normalmente, se asocian a cualquier papel de trabajo cinco resultados específicos:

1. **Salario**: el dinero cumple el papel de ser un instrumento para obtener resultados deseados. El dinero en sí o por sí mismo no es importante, ya que adquiere importancia como medio para la satisfacción de necesidades.

2. **Consumo de energía física y mental**: Este consumo de energía llena el tiempo del empleado e inhibe la aparición del ocio y del aburrimiento. El valor de consumo de tiempo depende de dos condiciones:

a. Al valor fijado al consumo de energía depende del estado de privación del individuo.

b. Las primeras experiencias de socialización pueden conducir a la valoración del consumo de energía.

3. **Producción de bienes y servicios**: esta función productiva puede constituir una razón fundamental para trabajar. Como son todas las personas que están trabajando para producir una mercancía valorada.

4. **Interacción social**: El trabajo es social. La importancia de los aspectos sociales del trabajo está en función de diversos factores, además del estado de necesidades del empleado.

La importancia de los motivos sociales para trabajar parece variar en función de la fuerza de las necesidades en relación del empleado, la correspondencia entre personalidad del empleado y las personalidades de los compañeros de trabajo y las interacciones permitidas y requeridas por el trabajo.

5. **Estatus social**: Varios factores ayudan a determinar el estatus de un trabajo. Los determinantes del estatus del trabajo son:

a. Las habilidades o conocimientos requeridos para desempeñar el trabajo.
b. La categoría o posición jerárquica dentro de la organización.
c. Salarios.
d. Antigüedad.
e. Estatus de los asociados.

El estatus social probablemente desempeña un papel al facilitar la satisfacción de necesidades de relación y de crecimiento.

2.1.3 Influencia del grupo en la Motivación:

Las personas tratan de satisfacer al menos una parte de sus necesidades, colaborando con otros en grupo. En él, cada miembro aporta algo y depende de otros para satisfacer sus aspiraciones.

Es frecuente que en este proceso la persona pierda algo de su personalidad individual y adquiera un complejo grupal, mientras que las necesidades personales pasan a ser parte de las aspiraciones del grupo.

Es importante señalar que el comportamiento individual es un concepto de suma importancia en la motivación. Tiene como características el trabajo en equipo y la dependencia de sus integrantes. Para que pueda influir en un grupo, el gerente no debe tratarlo como un conjunto de individuos separados, sino como un grupo en sí.

Cuando los gerentes quieran introducir un cambio lo más apropiado sería aplicar un procedimiento para establecer la necesidad del cambio ante varios miembros del grupo, y dejar que ellos de alguna manera, logren que el grupo acepte el cambio.

Es común que los integrantes de cualquier grupo, escuchen y den más importancia a lo que dice otro miembro del grupo que a las personas que sean ajenas a éste.

Cuando se trata de grupos se deben tener en cuenta ciertos requisitos básicos para lograr la motivación:

- Saber a quién poner en cierto grupo de trabajo

- Desplazar a un inadaptado
- Reconocer una mala situación grupal

Las diversas investigaciones realizadas han demostrado que la satisfacción de las aspiraciones se maximiza cuando las personas son libres para elegir su grupo de trabajo. De la misma forma, las satisfacciones laborales de cada integrante se acentúan en tales condiciones, tal vez se debe a que cada uno trabaja con empleados a los que estima, con quienes prefiere colaborar y los ajustes del comportamiento son relativamente pequeños.

2.1.4 Importancia del gerente en la Motivación:

Hay diversas cosas que un gerente puede realizar para fomentar la motivación de los trabajadores:

- **Hacer interesante el trabajo**: El gerente debe hacer un análisis minucioso de cuanto cargo tenga bajo su control. El gerente no debe olvidarse de una pregunta, la cual debe hacérsela constantemente: "¿Es posible enriquecer este cargo para hacerlo más interesante?". Hay un límite al desempeño satisfactorio que puede esperarse de personas ocupadas en tareas muy rutinarias. Es muy común que nos encontremos frente a personas que al ejecutar constantemente la misma simple operación sin cesar, desemboque rápidamente en la apatía y el aburrimiento de éstas.

- **Relacionar las recompensas con el rendimiento**: Hay muchas razones por las cuales los gerentes tienden a ser reacios para vincular las recompensas con el rendimiento. Primero y principal, es mucho más fácil acordar a todos un mismo aumento de sueldo.

La segunda razón podría estar ligada a los convenios sindicales, los cuales suelen estipular, que a igual trabajo debe pagarse igual salario.

Suele ocurrir en otros casos que la política de la organización determina que los aumentos de salarios responden a ciertos lineamientos, no vinculables con el rendimiento. Sin embargo, aún en estos casos, suele haber recompensas aparte del sueldo que pueden ser vinculadas con el rendimiento. Éstas podrían incluir la asignación a tareas preferidas o algún tipo de reconocimiento formal.

- **Proporcionar recompensas que sean valoradas:** Muy pocos gerentes se detienen alguna vez a pensar qué tipo de retribuciones son más apreciadas por el personal.

Habitualmente los administradores piensan que el pago es la única recompensa con la cual disponen y creen además, que no tienen nada para decir con respecto a las recompensas que se ofrecen.

Es creencia general que sólo la administración superior puede tomar estas decisiones. Sin embargo, hay muchos otros tipos de recompensas que podrían ser realmente apreciadas por el personal.

Vale destacar a modo de ejemplo al empleado a quien se le asigna para trabajar en determinado proyecto o se le confía una nueva máquina o herramienta; seguramente éste valoraría mucho este tipo de recompensa.

Como síntesis podría decirse que lo más importante para el administrador es que sepa contemplar las recompensas con las que dispone y saber además qué cosas valora el subordinado.

- **Tratar a los empleados como personas**: Es de suma importancia que los trabajadores sean tratados del mismo modo, ya que en el mundo de hoy tan impersonal, hay una creciente tendencia a tratar a los empleados como si fueran cifras en las computadoras. Este es un concepto erróneo puesto que en lo personal creemos que a casi todas las personas les gusta ser tratadas como individuos.

- **Alentar la participación y la colaboración**: Los beneficios motivacionales derivados de la sincera participación del empleado son sin duda muy altos. Pero pese a todos los beneficios potenciales, creemos que sigue habiendo supervisores que hacen poco para alentar la participación de los trabajadores.

- **Ofrecer retroalimentación (feed-back) precisa y oportuna**: A nadie le gusta permanecer a oscuras con respecto a su propio desempeño. De hecho un juicio de rendimiento negativo puede ser preferible a ninguno.

En esta situación, una persona sabrá lo que debe hacer para mejorar. La falta de retroalimentación suele producir en el empleado una frustración.

2.1.5 ¿Por qué trabajan los hombres?.

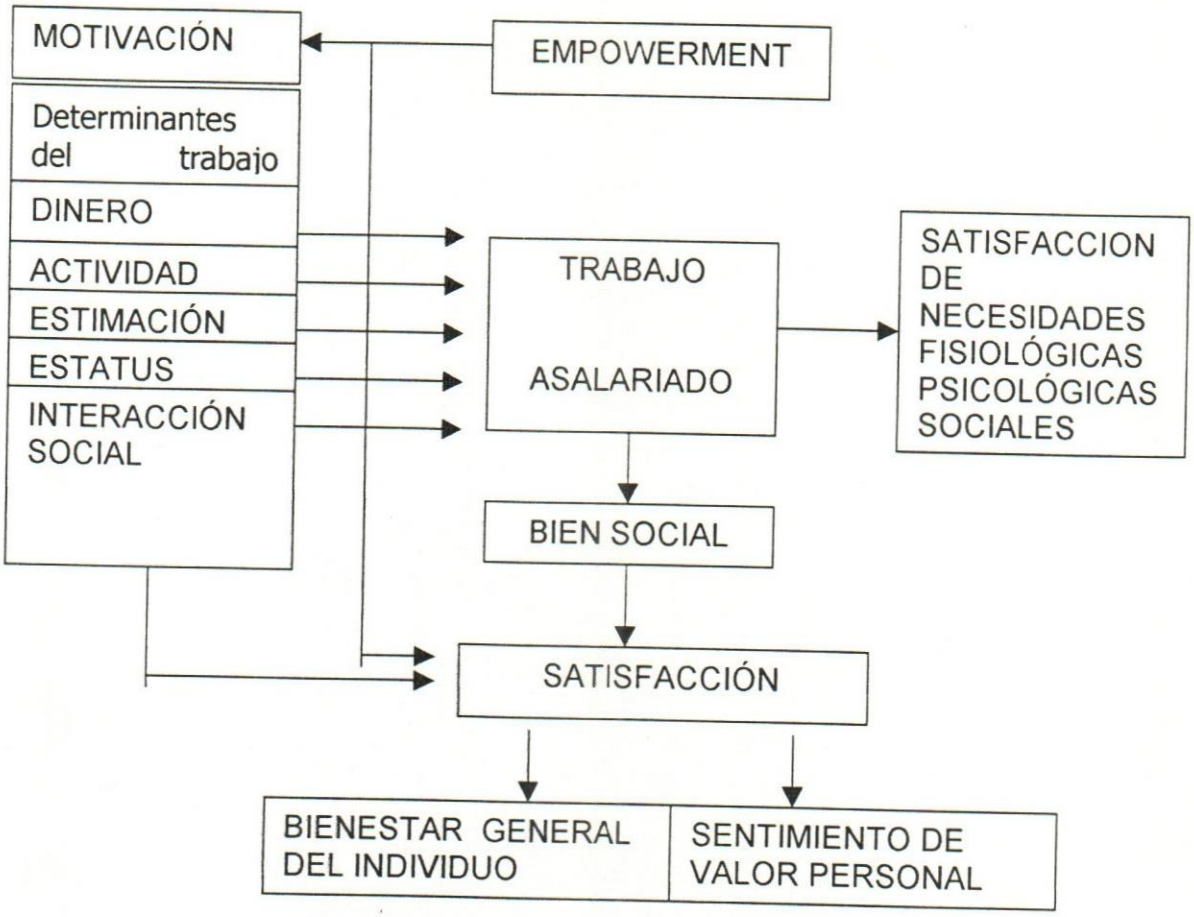
Las complejas motivaciones que mueven a los hombres a trabajar no pueden explicarse en forma simplista, diciendo que trabajan por dinero o por satisfacer las necesidades de crear. Trabajamos por dinero, por la necesidad de actividad, por la necesidad de tener interacción social, para lograr estatus social, y por sentir que somos eficientes y podemos enorgullecernos de nuestro trabajo.

Las satisfacciones proporcionadas por el trabajo, contribuyen al bienestar general del individuo y a su sentimiento de valor personal.

El hombre tiene muchas necesidades fisiológicas, psicológicas y otras propias de la cultura. El trabajo proporciona una manera de satisfacer tales necesidades y de adquirir un sentido de importancia ante sus propios ojos y ante los ojos de los demás. [6]

[6] htpp/www/deguate.cum/infocentro/gerencial/administrción.

Esquema integrador



2.1.6 Factores Motivacionales.

" Los Factores motivacionales son cosas que inducen a un individuo a alcanzar un alto desempeño, son las recompensas o incentivos ya identificados que intensifican el impulso a satisfacer deseos; son también medios por los cuales es posible conciliar necesidades contrapuestas o destacar una necesidad para darle prioridad sobre otra. También son fuerzas que inducen a las personas a actuar, a realizar algo, fuerzas que influyen sobre la conducta humana[7]

[7] Harold Koontz, Heinz Weihrich, Administración, Una perspectiva global, Mc Graw Hill, décima edición, México 1995.

Es necesario que en cualquier empresa los administradores utilicen factores motivacionales con su personal. Con frecuencia los individuos pueden satisfacer sus deseos de diversas formas. Por ejemplo, uno puede satisfacer su deseo de afiliación al participar activamente en un club social en lugar de hacerlo en una empresa, cubrir las necesidades económicas desarrollando un trabajo tan solo lo suficiente para irla pasando, o satisfacer las necesidades de posición social dedicando tiempo a trabajar para un partido político.

El gerente debe de usar aquellos motivadores que conducirán al personal de las empresas a desempeñarse de forma eficaz.

Los factores motivacionales son aquellos que tienen un efecto edificante sobre las actitudes o el desempeño de los trabajadores.

Una vez analizado el significado de la motivación, la motivación en el trabajo, la influencia del grupo en la motivación, la importancia del gerente en la motivación, el porqué trabajan los hombres y los factores motivacionales, nos basaremos en dos teorías que enfatizan los factores motivacionales que influyen para que los individuos realicen sus labores con el mejor esfuerzo posible, estas son: Abraham Maslow y la de Frederick Herzberg.

2.1.6 Teoría de Abraham H. Maslow (1908-1970).

Biografía: Abraham Harold Maslow nace en Brooklyn, Nueva York, siendo el primero de los siete hijos de un matrimonio de inmigrantes ruso-judíos semianalfabetos pero que presionaron para que los hijos les superaran y adquirieran alta educación. Tímido, solitario y desdichado, demostró gran afición por aprender. Su coeficiente de inteligencia era 195, el segundo más alto de la época.

Amante de la música clásica y el teatro, se enamoró de su prima Bertha, con quien, a pesar de la oposición de su familia se casó. El haber sido aceptado por ella influyó mucho en su tambaleante autoestima. En 1928 se traslada a la Universidad de Wiscosin, donde estudia psicología, obteniendo la licenciatura, el master y el doctorado. Trabajó con el conductista Edwar Thorndike, y en su primera época tiene que ser considerado en la corriente del conductismo. Practica la psicología experimental utilizando monos.

Se traslada a Nueva York donde enseña durante 14 años. Durante la segunda guerra mundial abandonó la psicología experimental e intentó comprender las causas del odio, los prejuicios y la guerra. En 1951 marchó a la Universidad de Brandeis, donde permanecería hasta un año antes de su muerte.

Se interesó por la psicología del trabajo, y descubrió que muchos empresarios de éxito usaban el mismo enfoque positivo sobre la naturaleza humana que él preconizaba acerca de la autorrealización. Advirtió que sus ideas se confirmaban cuando la gente trabajaba en forma más creadora y productiva al ser tratados con confianza y respeto.

Maslow llegó a diversas conclusiones acerca de la naturaleza humana, que incluían estas ideas básicas: 1) Los seres humanos tienden innatamente hacia niveles superiores de salud, creatividad y autosatisfacción; 2) la neurosis se puede considerar como un bloqueo de la tendencia hacia la autorrealización; 3) la evolución de la sociedad sinérgica es un proceso natural y esencial. Esta es una sociedad donde todos los individuos pueden alcanzar un alto nivel de autodesarrollo, sin limitar la libertad del otro; y 4) la eficacia del trabajo y el crecimiento personal no son incompatibles. De hecho, la autorrealización conduce a niveles de mayores de eficiencia.

Observó que el comportamiento de las personas es diferente cuando disfrutan de un estado de salud positiva que cuando están en deficiencia y llamó a este enfoque psicología del ser: la gente autorrealizada está motivada por valores del ser que se desarrollan naturalmente sin imposición de la cultura. Ejemplo de estos valores eran la verdad, la creatividad, la belleza, la bondad, la plenitud, la viveza, la singularidad, la justicia, la naturalidad y la autosuficiencia.

Murió en California de un ataque al corazón, el 7 de Mayo de 1970.

Teoría de Abraham H. Maslow: Un primer aspecto que el administrador necesita conocer son las necesidades humanas. Ello le permitirá comprender mejor el comportamiento del hombre y usar la motivación como poderoso medio para mejorar la calidad de vida dentro de la organización.

Esta teoría, llamada también jerarquía de las necesidades, fue elaborada por el psicólogo y consultor norteamericano Dr. Abraham H. Maslow. En su obra Motivación and Personality, partiendo de la base de que el hombre es un ser con deseos y cuya conducta está dirigida a la consecución de objetivos, establece cinco categorías básicas de necesidades: fisiológicas, seguridad, sociales, ego y de autorrealización.

Maslow, en su teoría motivacional, sugiere que las personas serían poseedoras de una tendencia intrínseca al crecimiento o autorrealización, una tendencia positiva al crecimiento, que incluye tanto los motivos de carencia o déficit como los motivos de crecimiento o desarrollo. Maslow introduce el concepto de jerarquía de las necesidades, en la cual las necesidades se encuentran organizadas estructuralmente con distintos grados de poder, de acuerdo a una determinación biológica dada por nuestra constitución genética como organismo de la especie humana (de ahí el nombre de *instintoides* que Maslow les da).

La jerarquía está organizada de tal forma que las necesidades de déficit se encuentren en las partes más bajas, mientras que las necesidades de desarrollo se encuentran en las partes más altas de la jerarquía; de este modo, en el orden dado por la potencia y por su prioridad, encontramos las necesidades de déficit, las cuales serían las necesidades fisiológicas, las necesidades de seguridad, las necesidades de amor y pertenencia, las necesidades de estima; y las necesidades de desarrollo, las cuales serían las necesidades de autorrealización.

Dentro de esta estructura, cuando las necesidades de un nivel son satisfechas, no se produce un estado de apatía, sino que el foco de atención pasa a ser ocupado por las necesidades del próximo nivel y que se encuentra en el lugar inmediatamente más alto de la jerarquía, y son estas necesidades las que se busca satisfacer.

La teoría de Maslow plantea que las necesidades inferiores son prioritarias, y por lo tanto, más potente que las necesidades superiores de la jerarquía; "un hombre hambriento no se preocupa por impresionar a sus amigos con su valor y habilidades, sino, más bien, con asegurarse lo suficiente para comer" (DiCaprio, 1989,pag.364). Solamente cuando la persona logra satisfacer las necesidades inferiores, aunque lo haga de modo relativo, entran gradualmente en su conocimiento las necesidades superiores, y con eso la motivación para poder satisfacerlas; a medida que la tendencia positiva toma más importancia, se experimenta un grado mayor de salud psicológica y un movimiento hacia la plena humanización.

Para hablar de la teoría de Abraham Maslow es necesario conocer el concepto de Necesidad como primera instancia, ya que su teoría habla sobre las necesidades que todo individuo debe de satisfacer para poder estar plenamente motivados y sentirse bien en el centro de trabajo.

Necesidad. Una necesidad es considerada como una exigencia interior de la naturaleza de todos los seres humanos, que en primera instancia, si desea disfrutar de felicidad y de éxito, se debe satisfacer correctamente.

Cada una de las teorías de las necesidades describe un conjunto específico de necesidades que, en opinión de los investigadores, tienen las personas, y cada una de ellas difiere un poco de las otras en cuanto a la cantidad y el tipo de necesidades identificadas. También difieren en cuanto a cómo influyen en la motivación las necesidades que no se satisfacen.

Las necesidades motivan la conducta. En cada etapa de nuestra vida, y a medida que evolucionamos y vamos alcanzando objetivos, las necesidades pueden ir cambiando, pero siempre producirán en las personas el impulso de generar un comportamiento, un esfuerzo, para satisfacer esas necesidades. Esta es una premisa con la que la mayoría de los investigadores coinciden.

Una necesidad es un estado interno de tensión que hace que determinadas manifestaciones parezcan atractivas. La necesidad crea una tensión que hace que se presenten estímulos internos que incentivan su conducta. Dichos estímulos internos generan un comportamiento de búsqueda de metas específicas, que de lograrse producirán satisfacción de la necesidad y reducirán la tensión.

En la propuesta de investigación que se realiza se presenta la teoría de Abraham H. Maslow que es muy conocida por la jerarquía de las necesidades, el Psicólogo Abraham Maslow le dio importancia a esas necesidades desde las básicas hasta las de autorrealización.

El psicólogo estadounidense Abraham Maslow diseñó una jerarquía motivacional en cinco niveles que, según él explicaba la determinación del comportamiento humano. Este orden de necesidades sería el siguiente: (1)

fisiológicas, (2) de seguridad, (3) amor y sentimientos de pertenencia, (4) prestigio, competencia y estima sociales, (5) autorrealización.

En 1943 El Psicólogo Abraham H. Maslow publicó su teoría sobre la motivación humana, el cual sostiene que las necesidades son el motor del hombre. Con base en su teoría jerarquizó dichas necesidades en este orden de importancia.

1.La primera es causa o motivo por la que un hombre actúa son las exigencias fisiológicas que responden a las que llamó **Necesidades Fisiológicas o básicas,** es decir todos los seres humanos necesitamos de lo esencial para poder subsistir.

Las necesidades Fisiológicas son las relacionadas con la conservación de la vida, como el comer, tener buena salud, y con esto se sentirá con vitalidad para desarrollar cualquier actividad que se le encomiende dentro del centro de trabajo.

Todo ser humano tiene necesidad de dormir, abrigo, alimento, calor, amor, entre otras, estas son necesidades básicas, la vida se convierte en una lucha para cada persona a fin de satisfacer estas necesidades, esta es la razón por la cual el dinero es importante, ya que satisfacerá la mayor parte de éstas necesidades básicas como son el alimento, la ropa, la casa.

Cuando la persona crece, desarrolla la necesidad de sentirse importante, de ser bien visto, de ayudar a otros.

2. Maslow afirma que las necesidades básicas son las de primer nivel que todo individuo debe de satisfacer para poder realizar con armonía su trabajo y una vez satisfechas estas necesidades básicas o fisiológicas, pasa un segundo nivel de necesidades a la cual llama **Necesidad de Seguridad.**

Se considera que todo ser humano necesita perder el miedo al medio que lo rodea y a las contingencias futuras, ya que el ser humano es débil por naturaleza comparado con otras especies y esta debilidad los obliga a unirse con otros seres humanos para apoyarse mutuamente, esto se debe a que se sienten inseguros sin el apoyo de otros seres humanos o de bienes materiales.

La necesidad de seguridad también se refiere a que todo ser humano necesita protegerse contra peligros, amenazas y privaciones, es decir cuando el individuo se siente amenazado la necesidad más grande es la de protección y seguridad.

La mayoría de los trabajadores en el centro de trabajo donde realizan sus actividades están en constante dependencia.

Todo individuo necesita seguridad, es decir seguridad de tener un trabajo satisfactorio y estable ya que con esto cubre contingencias futuras de los que dependen de él.

Muchas veces las necesidades de seguridad pasan a tomar un papel muy importante cuando no son satisfechas de forma adecuada, lo que se ve en la necesidad que tienen muchas personas de prepararse para el futuro y sus circunstancias desconocidas.

3. En un tercer nivel Maslow ubica a las **Necesidades de Amor y sociales**, las necesidades sociales se dan entre grupo de personas, se origina del hecho de que somos seres sociales por naturaleza, vivimos y actuamos en compañía con otras personas ya que todos nos gusta sentirnos bienvenidos, queridos y necesitados por quienes estimamos.

Todo ser humano deseamos saber que somos parte de un grupo de trabajo y que pertenecemos íntimamente a él, que conozcan los logros, por lo regular

sentimos un deseo tan fuerte de participar o relacionarnos con los demás, es necesario tener una buena comunicación con los que comparte gran tiempo en el trabajo.

4. Maslow, menciona que las necesidades siguientes a satisfacer son las de **Autoestima**, como se sabe en toda organización, así como en el medio en el que nos desenvolvemos debemos de conocer el valor que uno tiene, Maslow señaló que uno requiere de amor propio, adoptarse así mismo, da a entender que cuando uno reconoce el valor que tenemos es cuando empezamos a querernos.

En ocasiones no estamos conforme con lo que hemos logrado, no por eso nos vamos a despreciar, porque en nosotros mismos y el valor que nos demos, está el poder de cambiar las cosas, para llegar a ser lo que deseamos ser. Es decir cuando uno tiene autoestima se proyecta en todo lo que uno hace, estamos seguros de nosotros mismos, tratamos de mejorar nuestra presencia y nuestra personalidad parece irradicar confianza.

La necesidad de estima son aquellas que se encuentran asociadas a la constitución psicológica de las personas. Maslow agrupa estas necesidades en dos clases: las que se refieren al amor propio, al respeto a sí mismo, a la estimación propia y la autovaluación; y las que se refieren a los otros, las necesidades de reputación, condición, éxito social, fama y gloria.

Las necesidades de autoestima son generalmente desarrolladas por las personas que poseen una situación económica cómoda, por lo que han podido satisfacer plenamente sus necesidades inferiores. En cuanto a las necesidades de estimación del otro, estas se alcanzan primero que las de estimación propia, pues generalmente la estimación propia depende de la influencia del medio.

Todos los individuos deben elevar su estima, para poder proyectar seguridad en lo que realizan, las necesidades de autoestima se deben de desarrollar en uno mismo, como menciona Emmanuel Swadenborg " Nuestra distancia al cielo es proporcional a la magnitud del amor que nos tengamos a nosotros mismos"; con este aforismo se establece que todos los individuos por el simple hecho de existir valemos, motivo por el cual Maslow señala que debemos de satisfacer las necesidades de autoestima, que el individuo sienta que las labores que desempeña diariamente en el trabajo son de importancia.

5. Como quinto nivel de la pirámide Maslow señala que una vez satisfechas las necesidades anteriores, todos los individuos deben manifestarse con libertad, haciendo cosas que le agraden con la utilización plena de sus talentos, a ésta las denominó **Necesidades de Autorrealización**.

Es necesario que todos los individuos utilicen sus talentos en el desempeño laboral, pero siempre y cuando estos estén plenamente autorrealizados, es decir que las actividades que realizan vayan de acuerdo a sus capacidades y habilidades.

Un empleado a quien le queda muy corto su trabajo o no está de acuerdo a su capacidad no se sentirá motivado para realizarlo, debido a que el siente que no está progresando, cada empleado debe realizar su trabajo conforme a sus capacidades.

El Principio de Peter establece " Muchas personas fracasan porque ocupan posiciones que están por encima de su nivel de competencia", afortunadamente es posible pasar a siguiente nivel de competencia mediante la motivación y el entrenamiento y esta es tarea de los administradores para ayudar a sus empleados a conseguirlo.

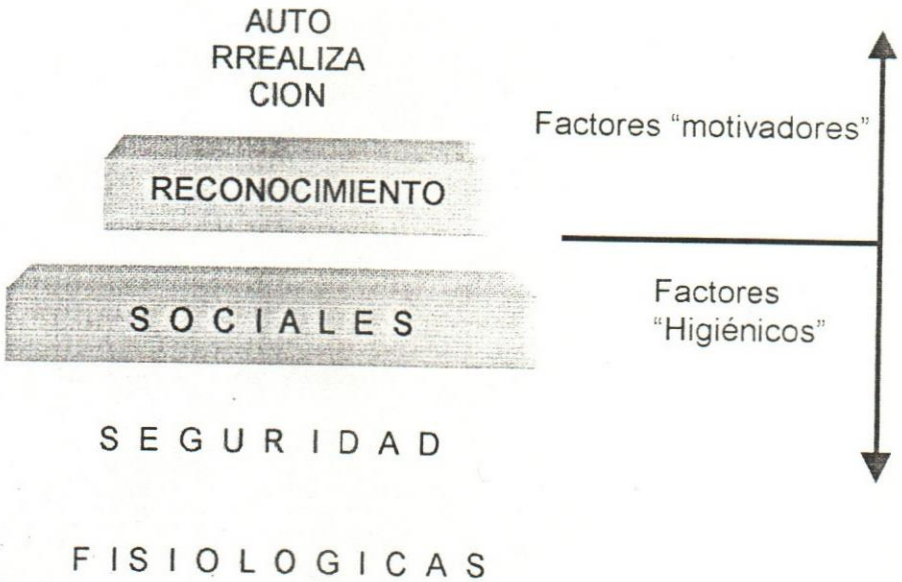
Para Maslow todo aquel individuo que utiliza plenamente sus talentos y realiza lo que desea ha cubierto sus necesidades fisiológicas, de seguridad, amor y sociales y de autoestima y una vez satisfecho éstas, el debe de satisfacer las necesidades de autorrealización.

Todos aquellos individuos que van escalando la pirámide de maslow, que en el centro de trabajo desempeñan sus labores plenamente motivados logran el éxito de éstas.

Maslow considera que las personas tendrán motivos para satisfacer cualesquiera de las necesidades que les resulten más predominantes o poderosas, en un momento dado. El predominio de una necesidad dependerá de la situación presente de la persona y de sus experiencias recientes. A partir de las necesidades físicas, que son las básicas, se debe ir satisfaciendo cada necesidad, antes de que la persona desee satisfacer la necesidad del siguiente nivel superior.

JERARQUÍA DE NECESIDADES

Para acceder a un determinado nivel es necesario tener satisfechos los inferiores



2.1.7 Teoría de Frederick Herzberg.

El Psicólogo Frederick Herzberg propuso la teoría motivación-higiene. Al creer que la relación que un individuo tiene con su trabajo es básica, y que su actitud hacia el mismo bien puede determinar su éxito o fracaso, Herzberg investigó la pregunta, ¿qué desea la gente en sus puestos?. Les pidió a las personas que describieran con todo detalle aquellas situaciones en que se sintieron muy bien o mal en relación a sus puestos.

En 1965 Frederick Herzberg publicó sus investigaciones conocidas como las motivaciones y los factores higiénicos, en donde, además de la teoría dual, sostiene que los factores motivadores dan satisfacción cuando aparecen y no producen insatisfacción cuando desaparecen, en cambio los factores higiénicos no dan satisfacción al presentarse pero producen insatisfacción cuando desaparecen, por eso se les llama saludables; cuando existen solo dan salud, pero ésta no se aprecia hasta que se pierde.

2.1.8.1 Factores higiénicos.

Los factores higiénicos son las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja, implican las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de las empresas, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre las directivas y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc. Estos son factores saludables o higiénicos y son:

◆ Ambiente amigable. Dentro de la empresa donde se desenvuelven los trabajadores necesitan un ambiente donde todos se lleven bien que realmente se ayuden unos y otros, que exista vínculo entre ellos y esto logrará un ambiente armonioso dentro de la empresa y lograr que las actividades las realicen con éxito.

◆ Seguridad. Como se ha mencionando el personal que labora dentro de la empresa necesita sentirse seguro de lo que está realizando así como de saber que cuenta con un trabajo seguro, seguridad tanto en las actividades que realiza, así como en el centro de trabajo donde pasa el mayor tiempo de su vida útil.

es decir todo aquello que afecta el entorno donde se realiza el trabajo. De estos factores el más importante es la política de la compañía, que en opinión de muchos es causa primordial de la ineficiencia y la ineficacia.

2.1.8.2 Factores Motivantes (Puesto)

Estos factores tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy por encima de los niveles normales.

El término motivación encierra sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y tienen bastante significación para el trabajo.

Cuando los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción, de modo sustancial, cuando son precarios, provocan la pérdida de satisfacción, se denominan factores de satisfacción, y son tareas con:

- Creatividad. Todo individuo dentro de la empresa debe de desarrollar tareas que sean creativas, y que lo motiven, y que las actividades realizadas sirvan para el mejoramiento de la empresa.

- Toma de Decisiones. Es necesario señalar que a los empleados les motiva que sus opiniones sean tomadas en cuenta e incluso que ellos puedan tomar decisiones en las actividades que están realizando cotidianamente.

- Autoridad. Es recomendable que los empleados tengan autoridad sobre las actividades encomendadas, esto ayudará a desarrollar su participación en el proyecto de la empresa.

- Responsabilidad. Todo individuo que desempeña sus labores dentro de la empresa es responsable de lo que está realizando, es necesario que ellos se sientan comprometidos con la empresa, sin sentir presión por parte de los jefes.

- Actividades variadas. Es necesario que dentro de la empresa a los individuos se le encomienden diversas actividades, que le permitan conocer diversas funciones, esto los motivará a desarrollar mejor su trabajo y conocerán la función completa de la empresa.

2.1.8 Desempeño Laboral.

Se considera desempeño laboral a toda actividad que realiza un individuo en el centro de trabajo, con el máximo aprovechamiento de los recursos y el mejor desempeño posible en sus actividades realizadas y a cambio de esto recibe una remuneración económica a la que llamamos salario.

"Se considera que el desempeño del empleado es una consecuencia muy directa de la habilidad del mismo y de su motivación para desempeñar el trabajo. Existen controversias en cuanto a la forma en que se combinan estas dos variables para influir en el desempeño. La teoría de la expectativa inicialmente sostenía que la habilidad y la motivación interactúan para determinar el desempeño. Es decir se suponía que el desempeño del

individuo era mejor pronosticado si la habilidad y la motivación se multiplicaban y no simplemente se sumaban".[8]

2.1.9.1 Habilidad y Motivación.

La habilidad en los empleados va ir de acuerdo a la capacitación que se les brinde a los mismos dentro del centro de trabajo, es importante que se tenga una buena capacitación, para que los empleados desarrollen mayor habilidad en las actividades que se le encomienden.

Se considera que el nivel de motivación de cada individuo está en función de la satisfacción con las metas que ya ha alcanzado y con las metas a las que aspira. Las principales determinantes para el desempeño es la habilidad y la motivación que tengan los individuos al realizar sus labores en el centro de trabajo, por eso es necesario insistir en que los motiven frecuentemente, mientras más motivado esté el individuo, mayor éxito tendrá la empresa.

2.1.10 Satisfacción Laboral.

Podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

[8] L.L. Cummings, P. Schawab Donald, Recursos Humanos, Desempeño y evaluación, Trillas, primera reimpresión, México 1991

Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son:

1. Las necesidades
2. Los valores
3. Rasgos personales.

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del "debería ser" son:

1. Las comparaciones sociales con otros empleados
2. Las características de empleos anteriores
3. Los grupos de referencia.

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

1. Retribución
2. Condiciones de trabajo
3. Supervisión
4. Compañeros
5. Contenido del puesto
6. Seguridad en el empleo
7. Oportunidades de progreso.

Además se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

Satisfacción General: indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.

Satisfacción por facetas: grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones

del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

2.1.10.1 Modelo tentativo de factores determinantes de satisfacción laboral.

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, 1998) consideramos que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo
- Sistema de recompensas justas
- Condiciones favorables de trabajo
- Colegas que brinden apoyo

Adicionalmente:

- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo

A continuación ampliaremos información sobre estos aspectos de la satisfacción laboral.

Satisfacción con el trabajo en sí Reto del trabajo. Dentro de estos factores, resalta las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto. Hackman y Oldham (1975) aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico en el Puesto a varios cientos de empleados que

trabajaban en 62 puestos diferentes. Se identificaron las siguiente cinco "dimensiones centrales" :

Variedad de habilidades, el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.

Identidad de la tarea, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

Significación de la tarea, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

Autonomía, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

Retroalimentación del puesto mismo, el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo.

Robbins (1998) junta estas dimensiones bajo el enunciado reto del trabajo. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se

incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación.

Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

Sistemas de recompensas justas: En este punto nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí, las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

Satisfacción con el salario: Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son las compensaciones que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Varios estudios han demostrado que la compensación es las características que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que "debería ser" con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

Colegas que brinden apoyo – satisfacción con la supervisión. El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción.

Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerantes sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes (House y Mitchell, 1974).

En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les aclare los requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha.

También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presiones para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño.

De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

Compatibilidad entre la personalidad y el puesto: Holland ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán

lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosos en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes).

2.1.10.2 Satisfacción, insatisfacción y producción.

Es el rendimiento el que influye en la satisfacción.

La insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse además a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa.

2.2 Marco Teórico Específico.

2.2.1 Concepto de Empresa.

"Es la célula del sistema económico capitalista, es la unidad básica de producción, representa un tipo de organización económica que se dedica a cualquiera de las actividades económicas fundamentales en algunas de las ramas productivas de los sectores económicos"

" Es una unidad económica social en la que el capital, el trabajo y la administración se coordinan para lograr una producción o servicio que responda a los requerimientos del medio social en que actúa".[9]

2.2.2 Clasificación de las Empresas.

Las empresas se clasifican para su funcionamiento por las siguientes características:[10]

a). De acuerdo a su tamaño:
- Micro Empresa
- Pequeña Empresa
- Mediana Empresa
- Grandes Empresa

b) De acuerdo a su giro
- Industriales
- Comerciales
- Servicios.

[9] Castillo Coello María Teresa y otros, Situación Administrativa de las Pequeñas empresas del sector comercial de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, Chis, Mayo 1994 pp.88
[10] Op.Cit. Hernández y Rodríguez Sergio, Introducción a la Administración, Un enfoque Teórico Práctico, Mc. Graw Hill, México 1997 pp. 364, 365, 366.

c) Por el origen de su capital.
- Públicas
- Privadas
- Trasnacionales
- Mixtas.

d) Por sectores Económicos.
- Agropecuarios
- Industrial
- Servicios.

A su vez el sector Agropecuario se divide en

- Agricultura
- Ganadería
- Silvicultura
- Pesca

Sector Industrial
- Extractiva
- Transformación

Sector Servicios
- Comercio
- Restaurantes
- Transporte
- Comunicaciones
- Alquiler de inmuebles
- Profesionales
- Educación
- Médicos
- Gubernamentales
- Financieros

En esta investigación destacaremos la clasificación de las empresas de acuerdo a su giro.

De acuerdo al Diario Oficial de la Federación del 18 de mayo de 1990, para clasificar a las empresas se toma como base dos parámetros: El volumen de ventas, calculadas en salarios mínimos generales de la zona "A", y por el personal que labora dentro de la empresa. Actualmente de acuerdo al Diario Oficial de la Federación publicado el 31 de marzo de 1999, la clasificación de

éstas es de acuerdo al número de empleados ocupados en la empresa y es como a continuación se señala.

GIRO	MICRO	PEQUEÑA	MEDIANA	GRANDE
INDUSTRIAL	1-30	31-100	101-500	+500
SERVICIOS	1-20	21-50	51-100	+100
COMERCIO	1-5	6-20	21-100	+100

Fuente. Diario Oficial de la Federación 31 de marzo de 1999.

2.2.3 Sector Comercio.

"Las empresas del sector comercio o comerciales son las que se dedican a la compra y venta de productos terminados y sus canales de distribución son los mercados mayoristas, minoristas o detallistas y los comisionistas".

2.2.4 Micro Empresa Sector Comercio.

"Es la empresa que ocupa de uno a cinco empleados, algunas características de estas empresas son:

- Su organización es de tipo familiar;
- El dueño es quien proporciona el capital;
- Es dirigida y organizada por el propio dueño;
- Generalmente su administración es empírica;
- El mercado que domina y abastece es pequeño, ya sea local o cuando mucho regional;
- Su producción no es muy maquinizada;

- El número de trabajadores es muy bajo y muchas veces está integrado por los propios familiares del dueño(por eso muchos autores le llaman empresa familiar), y
- Para el pago de impuesto son considerados como causantes menores".[11]

2.2.5. Pequeña Empresa Sector Comercio.

"Es la empresa que ocupa de 6 a 20 empleados, algunas características de estas empresas son:

- El capital es proporcionado por una o dos personas que establecen una sociedad;
- Los propios dueños dirigen la marcha de la empresa; su administración es empírica;
- Su número de trabajadores empleados en el negocio es de 6 a 20.
- Utiliza más maquinaria y equipo, aunque se sigan basando más en el trabajo que en el capital;
- Dominan y abastecen un mercado más amplio, aunque no necesariamente tienen que ser local o regional, ya que muchas veces llegan a producir para el mercado nacional;
- Está en proceso de crecimiento, esta tiende a ser mediana;
- Obtienen algunas ventajas fiscales por parte del Estado que algunas veces las consideran causantes menores dependiendo de sus ventas y sus utilidades;
- Su tamaño es pequeño en relación con las otras empresas que operan en el ramo.[12]

[11] Méndez Morales José Silvestre, Economía y la Empresa, 1ª. Edición, Mc. Graw Hill, México 1989.
[12] Méndez Morales José silvestre, Economía y la Empresa, 1ª. Edición, Mc. Graw Hill, México 1989.

2.2.6 Las Micro Y Pequeña Empresas Comerciales de Tapachula de Chiapas

Tapachula, es un municipio de mucho auge en las empresas comerciales, y cada día van tomando un enorme interés al emprender micros y pequeñas empresas debido a que se considera un sector altamente productivo en ese aspecto, se tiene entendido que durante los últimos años han surgido micros y pequeñas empresas comerciales, ya que han destacado la importancia que tienen éstas y cada día Tapachula se vuelve un municipio importante por su sector comercio.

Se observa que una de las actividades más importantes de Tapachula es la comercial, su intensa vida comercial se conjuga con su calidad de frontera para ser paso obligado de miles de visitantes a lo largo del año.

Chiapas cuenta con 36,427 establecimientos comerciales y su crecimiento se ha dado en los últimos años, se puede observar que la población económicamente activa de Tapachula es de 92,211, de la que en el sector terciario que corresponde a la actividad comercial se tiene una PEA de 57,789, por lo que la actividad comercial, viene hacer de suma importancia.

Es conveniente señalar que no todas las empresas se afilian a las diversas Cámaras existentes en el Municipio, debido a que esto les genera un pago y prefieren no registrarse a las Cámaras existentes como son la Cámara Nacional de Comercio, Cámara Nacional de la Industria de la Transformación, así como la Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX).

Con la información obtenida en la Cámara Nacional de Comercio, se observa que no tienen clasificadas a las empresas, ni por sector, giro o número de empleados, actualmente tienen registradas un total de 878 empresas.

Para nuestra investigación, se analizarán a las empresas afiliadas a la Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX), de las cuales solo se tomarán en cuenta las micros y pequeñas empresas sector comercio.

De acuerdo con la información obtenida por la Confederación Patronal de la República Mexicana COPARMEX, la clasificación que manejan es la siguiente.

MICRO	PEQUEÑA	MEDIANA	GRANDE
1-9	10-20	21-60	61-200

Dentro de su clasificación encontramos que en Tapachula existen las siguientes micro y pequeñas empresas en el sector comercio.

Empresa	Propietario	Dirección	Clasificación
Agroinsumos de la Costa de Chiapas S.A. de C.V.	Q. Martha Noemí Zapata Pérez	19 Oriente No. 47-B	Micro Empresa
	Ciro Manuel López Urbina	3ª. Calle Poniente No. 74-A	Micro Empresa
Concepción Guillén Robledo	Roberto Vázquez Guillén	5ª. Oriente No. 17	Micro Empresa
Jugos y Básicos de la Costa S.A. de C.V.	Luis Fernando Saavedra Vázquez	Central Nte. Esq. 25 Ote.	Micro Empresa
Monaco Café	Vicente Segundo Marín Arreola	4ª. Norte No. 18-5e	Micro Empresa
Optica Herrero	Rodolfo Barragán Valenti	6ª. Av. Sur No. 1	Micro Empresa

Productos Lima S. De R.L. de M.I.	Oligario Liy Martínez	3ª. Av. Norte No. 52	Micro Empresa
Refaccionaria Automotriz de Tapachula	Jesús García Gutiérrez	ª. Calle Oriente No. 9-a.	Micro Empresa
Sanitaria Agrícola Ganadera	Roberto García Zenteno	2ª. Norte esq. Con 3ª. Pte.	Micro Empresa
Sistema de Radiocomunicación.	Felipe Amador Cobos	13ª. Sur y 20 Oriente.	Micro.
Auto Refaccionaria de Descuento S.A. de C.V.	Abel García Nuñez	17ª. Poniente No. 18	Pequeña
Computadoras del Sur S.A. de C.V.	Ernesto Navarro D'amiano	9ª. Oriente No. 25	Pequeña
Farmacias del Puerto	Roberto Cordero Martínez	3ª. Poniente y 2ª. Norte.	Pequeña
Frenos de Tapachula S.A. de C.V.	Rafael Valladares Mucel	3ª. Oriente No. 34-A	Pequeña.
Maquinaria y Equipos de Soconusco, S.A. de C.V.	Carlos García Mondragón	Central Oriente No. 31	Pequeña.
Minisuper el Gato Azul S.A. de C.V.	Eleazar Peñuela Meléndez	Boulevard Antonio D'amiano Cajas s-n	Pequeña.
Sistemas Xerográficos del Sur, S.A. de C.V.	Pablo Salinas Pedrero	Boulevard Gustavo Díaz Ordaz s-n	Pequeña.

CAPÍTULO III. METODOLOGIA.

3. METODOLOGIA

3.1 Planteamiento del Problema.

Con estudios anteriores realizados por los diferentes autores de las corrientes administrativas y en base a mi experiencia profesional, se ha notado que un problema que se suscita día a día dentro de las empresas es la falta de interés que demuestran los trabajadores al desempeñar sus labores. Tal situación trae consigo abandonos de empleos, despidos y por ende la insatisfacción laboral.

Toda esta problemática se deriva a que hay poco interés o poca motivación por parte de los empleados al realizar sus respectivas labores; es necesario lograr que esos pequeños detalles que repercuten en toda organización poco a poco desaparezcan.

En todas las empresas el elemento humano es de suma importancia, sin embargo con estudios realizados con anterioridad se ha demostrado la falta de interés que demuestran al realizar sus actividades. Se requiere que este problema, que afecta tanto a la organización como al propio individuo se resuelva. Es necesario crear en los empleados la necesidad de sobresalir en el ambiente social que lo rodea y lograr que éstos se sientan satisfechos en las labores que desarrollan en el centro de trabajo diario.

Surge la necesidad de apoyar a las micros y pequeñas empresas de Tapachula para ayudar a resolver este problema, darle las alternativas necesarias para tener un personal estable, motivado ya que así se logrará mayor productividad dentro de la empresa y por ende el éxito esperado.

3.2 Objetivos.

3.2.1 Objetivo General.

Identificar los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa.

3.2.2 Objetivos Específicos.

1. Identificar cuales son las causas que provocan insatisfacción en los empleados en el desempeño de sus labores.

2. Determinar si el trato digno y respetuoso que se les da a los empleados influye para que éstos realicen sus actividades con eficacia.

3. Identificar si la integración grupal dentro de la empresa influye para que se tenga una armonía de la misma.

4. Analizar si el ambiente físico y agradable de una empresa influye para que los empleados se sientan con más ánimos para trabajar.

5. Determinar si la seguridad que tienen los empleados dentro de la empresa permite que se sientan a gusto con su puesto.

6. Determinar si el reconocimiento a la labor desarrollada por los empleados, influye para que éstos realicen su trabajo con más entusiasmo.

7. Determinar si la retribución económica extra a los empleados por logros obtenidos dentro de la empresa propicia a que los trabajadores se sientan a gusto con su trabajo.

8. Determinar si los premios por puntualidad que se les da a los empleados tienen una influencia para que se sientan satisfechos en su trabajo.

9. Determinar si las prestaciones tanto en dinero como en especie coadyuva para que los trabajadores se sientan a gusto con su trabajo.

10. Determinar si los empleados con estímulos motivacionales son más productivos que los que no reciben.

11. Identificar si los empleados prefieren factores económicos que factores de autoestima y reconocimientos.

3.3 Preguntas de Investigación.

1. ¿Cuáles son las causas que provocan insatisfacción al realizar sus actividades los empleados?

2. ¿El trato digno y respetuoso que se les da a los empleados logra que estos realicen sus actividades con eficacia?

3. ¿La integridad grupal que se da dentro de la empresa logra para que se tengan una mejor armonía dentro de la misma?

4. ¿El ambiente físico y agradable de una empresa hace sentir a los empleados con más ánimos para trabajar?

5. ¿ La seguridad que tienen los empleados en la empresa permite que estén a gusto con su puesto?

6. ¿ El reconocimiento a la labor desarrollada por los empleados logra que ellos realicen su trabajo con más entusiasmo?

7. ¿ La retribución económica extra que se le da a los empleados por los logros obtenidos, propicia que los trabajadores se sientan a gusto con su trabajo?

8. ¿ Los premios por puntualidad que se les otorga a los empleados conlleva a que ellos se sientan satisfechos en su trabajo?

9. ¿ Las prestaciones tanto en dinero como en especie coadyuva a que los trabajadores se sientan a gusto laborando?

10. ¿ Los empleados con estímulos motivacionales son más productivos que los que no reciben?

11. ¿ Los empleados prefieren factores económicos, que factores de autoestima y reconocimiento?

3.4 Hipótesis.

Hi1. El mal trato a los trabajadores, la falta de atención, la inseguridad, provocan insatisfacción laboral a los empleados.
Variable dependiente. Insatisfacción laboral.
Variable independiente. El mal trato, falta de atención, la inseguridad.

Hi2. El trato digno y respetuoso que se les da a los empleados si logra que éstos realicen sus actividades con eficacia.
Variable dependiente. Actividades con eficacia.
Variable Independiente.Trato digno y Respetuoso.

Hi3. La integridad grupal dentro de la empresa si logra que se tenga una mejor armonía de la misma.
Variable dependiente. Armonía en la empresa
Variable independiente. Integridad grupal.

Hi4. El ambiente físico y agradable de una empresa si hace sentir a los empleados con más ánimos para trabajar.
Variable dependiente. Ánimos para trabajar.
Variable independiente. Ambiente Físico y Agradable.

Hi5. La seguridad que tienen los empleados en la empresa si permite que estén a gusto con su puesto.
Variable Dependiente. Gusto al puesto.
Variable Independiente. Seguridad.

Hi6. El reconocimiento a la labor que se le da a los empleados si logra que ellos realicen su trabajo con más entusiasmo.
Variable dependiente. Trabajo con más entusiasmo.
Variable independiente. Reconocimiento a las labores.

Hi7. La retribución económica extra a los empleados por logros obtenidos dentro de la empresa si propicia que los trabajadores se sientan a gusto con su trabajo.
Variable dependiente. Gusto en el trabajo.
Variable independiente. Retribución Económica extra.

Hi8. Los premios por puntualidad a los empleados si conlleva a que ellos se sientan satisfechos en su trabajo.
Variable dependiente. Satisfacción en el trabajo.
Variable independiente. Premios por puntualidad.

Hi9. Las prestaciones tanto en dinero como en especie si coadyuva a que los trabajadores se sientan a gusto laborando.
Variable dependiente. Gusto al laborar.
Variable independiente. Prestaciones en dinero y especie.

Hi10. Los empleados con estímulos motivacionales si son más productivos que los que no reciben.
Variable dependiente. Productivos
Variable independiente. Estímulos motivacionales

Hi11. Los empleados prefieren factores económicos, que factores de autoestima y reconocimiento.
Variable: Factores Económicos
Variable: Factores de autoestima y reconocimiento.

3.5 Variables.

- El mal trato.

Definición conceptual: Es la forma de cómo los administradores tratan a sus empleados no tomándolos en cuenta y sin importarles lo que están realizando.

Definición operacional: Se realizará un cuestionario a los empleados para preguntar la forma en que los tratan los jefes.

- Falta de Atención.

Definición conceptual: Es cuando a los trabajadores no se les da importancia en las labores que realizan o cuando tienen alguna necesidad y no se les pone atención.

Definición operacional: Se realizará un cuestionario, preguntando a los empleados, si los jefes inmediatos le dan importancia cuando ellos hacen alguna petición, sobre alguna necesidad.

- La inseguridad.

Definición conceptual: Es el temor que tienen los empleados en la empresa cuando realizan alguna actividad y estos sientan miedo de que sean rechazadas, así como el temor a perder su trabajo y las condiciones de la empresa.

Definición operacional: A través de cuestionarios, se preguntará a los empleados si alguna vez ha sido rechazado su trabajo y una revisión ocular de las condiciones en que los empleados realizan sus actividades.

- Insatisfacción laboral.

Definición conceptual: Es la forma de cómo los trabajadores manifiestan no estar a gusto realizando sus labores dentro de la empresa, no están motivados con la actividad que están realizando.

Definición operacional: Se realizará un cuestionario, preguntando a los empleados si realizan sus labores plenamente motivados o por obligación.

- Trato digno y respetuoso.

Definición Conceptual. Es la forma de cómo los patrones tratan a los empleados, como seres humanos y no como máquinas. Si se les toma en cuenta en su persona y sobre las actividades que realizan.

Definición operacional. Se va a medir a través de encuestas a los empleados, para analizar la calificación del trato que se les da desde excelente hasta malo.

- Actividades con eficacia.

Definición conceptual. Es la realización de las tareas encomendadas a los empleados minimizando o evitando errores.

Definición operacional. Se realizará encuesta a los trabajadores para determinar si las actividades que realizan están con el mínimo de los errores.

- Integridad grupal.

Definición conceptual. La unión que tienen los trabajadores que se sientan parte del grupo de trabajo, que exista un ambiente amigable dentro de la empresa.

Definición operacional: A través de encuestas a los trabajadores se analizará que tanto es la relación y la forma en que se llevan con sus demás compañeros.

- Armonía en la empresa.

Definición conceptual. El gusto que sienten los empleados al pertenecer a la empresa.

Definición operacional. A través de encuestas preguntando directamente a los trabajadores si están a gusto con el puesto que desempeñan dentro de la empresa.

- Ambiente Físico y agradable.

Definición conceptual. Es el espacio que existe dentro de la empresa para realizar sus labores, que éste sea el necesario, cuente con los servicios necesarios y tenga buena ventilación.

Definición operacional. Se va a medir a través de encuestas a los trabajadores para analizar las condiciones en la que se encuentra la empresa.

- Higiene y Seguridad.

Definición conceptual. Condiciones aptas y necesarias que debe tener la empresa para que los empleados no corran ningún peligro en las labores encomendadas.

Definición operacional. Revisión ocular dentro de la empresa, así como encuestas para ver la frecuencia de accidentes que hayan ocurrido durante las actividades que realizan los empleados

- Reconocimientos a las labores.

Definición conceptual. Dar a los empleados reconocimientos, así como alguna felicitación por las labores que se realizan de la mejor manera posible.

Definición operacional. A través de encuestas a los trabajadores, analizando los tipos de reconocimientos que la empresa les otorga a cada uno por sus labores.

- Retribución económica extra.

Definición conceptual. Cantidad de dinero adicional a su sueldo que se le proporciona a los empleados por realizar eficientemente sus actividades en la empresa.

Definición operacional. Se realizará encuestas a los trabajadores y se verificará si se les apoya con una retribución extra.

- Premios por puntualidad.

Definición conceptual. Premios en dinero o en especie que reciben los trabajadores por estar a tiempo en su trabajo.

Definición operacional. A través de un cuestionario se preguntará, si reciben algún premio por ser puntuales.

- Las prestaciones.

Definición conceptual. Beneficios tanto económicos como en especie que se otorga a los empleados y que por derecho les corresponde.

Definición operacional. Se va a medir a través de encuesta a los trabajadores, para analizar si realmente los patrones les brinda este tipo de prestaciones.

- Satisfacción laboral.

Definición conceptual. El grado de sentirse bien con las actividades que realiza dentro de la empresa.

Definición operacional. Se va a medir haciendo encuesta calificando las actividades que realiza desde excelente hasta deficientes.

- Estímulos motivacionales.

Definición conceptual. Son aquellos factores que motivan a los empleados para que éstos desempeñen mejor sus actividades.

Definición operacional. Se realizará una encuesta a los trabajadores, preguntando si los patrones le han brindado estímulos.

- Productivos.

Definición conceptual. Es el rendimiento que tienen los empleados, en las empresas al realizar sus labores.

Definición operacional. Se realizará un cuestionario preguntando a los empleados si realizan sus labores en el tiempo especificado por sus jefes.

- Factores Económicos.

Definición conceptual. Son aquellos motivadores en dinero que reciben los empleados al realizar sus labores.

Definición operacional. Se realizará un cuestionario, preguntando a los empleados si prefieren factores económicos como motivador que otros factores.

- Factores de Autoestima y reconocimiento.

Definición conceptual. Son los que brindan los patrones a los trabajadores, haciéndolos sentir que tienen un valor como seres humanos, así como reconocer sus esfuerzos al desempeñar sus labores.

Definición operacional. A través de encuestas a los empleados, preguntando si a ellos les interesa que los jefes los valoren como seres humanos y les otorguen reconocimientos cuando realizan sus labores o prefieren factores de otro tipo.

3.6. Diseño de la Investigación

El diseño de investigación que se va a utilizar para conocer los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores en las empresas es de tipo Transeccional correlacional o causal.

Los diseños transeccionales correlacionales, describen relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Se trata también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean éstas puramente correlacionales o relacionales causales. En estos diseños lo que se mide es la relación entre variables en un tiempo determinado.[13]

Para la investigación que se realizará, la información se obtendrá de las literaturas existentes, así como medios de internet, se aplicarán cuestionarios a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas de Tapachula Chiapas.

La información obtenida se procesará en computadora, se tabularán los datos, se utilizará el sistema de Excel para procesar la información y obtener nuestros resultados, la cual nos ayudará a realizar nuestra libro de códigos.

El método estadístico que se utilizará para analizar la información que se obtendrá será por el método de la ji- cuadrada, para probar distribuciones es decir la bondad de ajuste así como la independencia estadística entre las variables, se utilizará el paquete estadístico. SPSS, con este se detectará la correlación de las variables.

13. Hernández Sampieri Roberto. "Metodología de la Investigación" Ed. Mc. Graw Hill México 1995

3.7 Método de Recolección de Información.

3.7.1 Determinación de la Población.

Para obtener la información se considera que la población son las micros y pequeñas empresas del sector comercio de la Ciudad de Tapachula Chiapas.

Por no contar en la Cámara Nacional de Comercio con una clasificación detallada de las micros, pequeñas, medianas y grandes empresas; En este estudio de investigación la población se toma por medio de un registro de la COPARMEX.

La Población se determinará de acuerdo al registro de las micros y pequeñas empresas de Tapachula, con la información que se obtuvo de COPARMEX, la que se realiza a través de censo.

De acuerdo al registro, tenemos clasificadas 17 empresas a encuestar entre las cuales 10 se clasifican como micro empresas y 7 son clasificadas como pequeñas empresas, ambas se toman en consideración que son del sector comercio.

3.7.2. Instrumento para la Obtención de la Información.

Para llevar acabo el estudio y recolectar la información se realizará un tipo de cuestionarios dirigido a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas de Tapachula sector comercio.

Este instrumento de medición se aplicará directamente a los trabajadores de las empresas y se realiza por medio de preguntas cerradas, para conocer los

datos que se requieren y analizar cuales son los factores que los motivan dentro de la empresa para realizar sus labores.

Una vez obtenida la información se tabularán los datos, para ver la incidencia que tuvieron los trabajadores en sus respuestas, por medio de frecuencias, tabulando cada una de las preguntas realizadas separando por criterio en donde se anota la pregunta, la variables, las categorías, los códigos es decir el valor que se le asignó a cada categoría así como el número de pregunta que se refiere, esto es para poder hacer más fácil el análisis.

De los resultados que se obtengan se realizará un libro de códigos así como la matriz de datos, para poder determinar cuáles fueron las respuestas de cada trabajador.

La investigación se realizarán a través de censo que comprende a 17 empresas micro y pequeñas, de las cuales se encuestarán 74 trabajadores de las mismas empresas y poder obtener información fehaciente de la misma. (Ver anexo 1).

A continuación menciono el tipo de instrumento que se utilizará para recolectar la información.

CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LAS MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS SECTOR COMERCIO EN LA CIUDAD DE TAPACHULA DE CORDOVA Y ORDOÑEZ, CHIS.

Microempresa ☐ Pequeña Empresa No. de Empleados _____

1. ¿Cómo considera el trato que recibe por parte de su jefe?
(5) Excelente (4) Muy bien (3) Bien (2) Regular (1) Mal

2. ¿Dentro de la empresa, cuando hace alguna petición la atención de los jefes hacia usted como la considera.?
(5) Excelente (4) Muy bien (3) Bien (2) Regular (1) Mal

3. ¿Si realiza alguna actividad encomendada por su jefe, siente miedo de que esta sea rechazada?
(5) Siempre (4) Casi siempre (3) Frecuentemente (2) Algunas veces
(1) Nunca

4. ¿Cuando realiza alguna actividad encomendada por su jefe y no está seguro si la realizó bien siente miedo de que lo despidan?
(5) Siempre (4) Casi siempre (3) Frecuentemente (2) Algunas veces
(1.) Nunca

5. ¿Cuando realiza sus actividades dentro de la empresa en que forma las realiza?
(5) Totalmente motivados (4) Motivado (3) Poco Motivado (2) Sin motivación
(1) Por obligación.

6. ¿Si dentro de la empresa recibe un trato digno y con respeto considera usted que realizaría sus labores lo mejor posible?
(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni desacuerdo
(2) En desacuerdo (1) Muy en desacuerdo.

7. ¿Al realizar sus actividades dentro de la empresa las realiza con calidad, evitando el mínimo de errores?

(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni desacuerdo
(2) En desacuerdo (1) Muy en desacuerdo.

8. ¿Dentro de la empresa la relación de trabajo que tiene con sus compañeros como la considera?

(5) Excelente (4) Muy bien (3) Bien (2) Regular (1) Mal

9. ¿Siente amor a la empresa?

(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni desacuerdo
(2)En desacuerdo (1) Muy en desacuerdo.

10. ¿Dentro de la empresa se siente a gusto con el puesto que desempeña?

(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni desacuerdo
(2) En desacuerdo (1) Muy en desacuerdo.

11. ¿Considera que dentro de la empresa existe espacio adecuado para realizar las labores, así como una buena ventilación y los servicios necesarios?

(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni desacuerdo
(2) En desacuerdo (1) Muy en desacuerdo.

12.- ¿Considera que si dentro de la empresa existe espacio adecuado y necesario realizaría sus labores con más ánimos?.

(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni desacuerdo
(3) En desacuerdo (1) Muy en desacuerdo.

13.- ¿Ha sufrido algún accidente dentro de la empresa al realizar sus labores?

(1) Siempre (2) Casi siempre (3) Frecuentemente (4) Algunas veces
(5) Nunca.

En caso de que haya sufrido algún accidente pasar a la pregunta 14 y 15, en el caso de que no pasar a la pregunta No. 16

14 .¿Considera que el accidente de trabajo se debe a descuido por parte de usted?

(1) Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni desacuerdo (4)En desacuerdo (5) Muy en desacuerdo.

15 .¿Considera que el accidente de trabajo se debe a la falta de seguridad que existe dentro de la empresa?

(1) Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni desacuerdo (4)En desacuerdo (5) Muy en desacuerdo.

16. ¿Ha recibido algún reconocimiento por parte de la empresa por las labores que realiza?

(5) Siempre (4) Casi siempre (3) Frecuentemente (2) Algunas veces (1) Nunca.

17. ¿Si dentro de la empresa les otorgaran reconocimientos por las labores que realizan realizarían con entusiasmo su trabajo?

(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni desacuerdo (2)En desacuerdo (1) Muy en desacuerdo.

18. ¿Cuando realiza sus labores con el mínimo de errores y a tiempo en comparación con sus compañeros recibe un incentivo económico extra por parte de la empresa?

(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Muy en desacuerdo.

19. ¿Considera que si les otorgaran incentivo económico extra por las labores que realiza se sentiría más a gusto en su trabajo?

(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni desacuerdo (2)En desacuerdo (1) Muy en desacuerdo.

20. ¿Si asiste puntualmente a sus labores la empresa le otorga premios por puntualidad?
(5) Siempre (4) Casi siempre (3) Frecuentemente (2) Algunas veces (1) Nunca.

21. ¿Considera que si la empresa les otorgaran premios por puntualidad se sentiría satisfecho al realizar su trabajo?
(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni desacuerdo (2)En desacuerdo (1) Muy en desacuerdo.

22. ¿La empresa le proporciona todas las prestaciones a que tiene derecho por Ley?
(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Muy en desacuerdo.

23. ¿Considera que si la empresa les proporcionara todas las prestaciones a que tiene derecho por Ley estaría a gusto con su trabajo?
(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni desacuerdo (3) En desacuerdo (1) Muy en desacuerdo.

24. ¿La empresa les ha proporcionado algún estímulo para que ustedes realicen mejor sus actividades?
(5) Siempre (4) Casi siempre (3) Frecuentemente (2) Algunas veces (1) Nunca.

25. ¿Cuándo realizan sus actividades cumplen en el tiempo que les especifica su jefe?
(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni desacuerdo

(2) En desacuerdo (1) Muy en desacuerdo.

26.¿Es más motivador que al realizar mejores las actividades encomendadas, su jefe le entregue dinero en efectivo?
(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni desacuerdo
(2)En desacuerdo (1) Muy en desacuerdo.

27.¿ Dentro de la empresa prefiere que lo valoren como ser humano?
(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni desacuerdo
(2)En desacuerdo (1) Muy en desacuerdo.

28. Señale de mayor a menor importancia los factores motivacionales que prefiere que se les brinden dentro de la empresa y si considera que hay otros menciónelos. Señalando como de mayor importancia el No. 1 y así sucesivamente.

- Retribución Económica extra
- Reconocimiento a las labores
- Prestaciones
- Trato digno y respetuoso
- Integridad grupal
- Premios por puntualidad
- Ambiente físico y Agradable
- Seguridad en la empresa
- Autoestima (ser valorado como ser humano por parte de sus jefes)
- Autorrealización (llegar a lo que realmente quiere dentro de la empresa).

TEMATICA DE LAS PREGUNTAS

Preguntas	Lo que pretende identificarse	No. Hipótesis
1,2,3,4 y 5	La relación que existe entre el mal trato, la inseguridad, la falta de atención con la Insatisfacción Laboral	Hi1
6 y 7	La relación que existe entre el trato digno y respetuoso con las Actividades con eficacia	Hi2
8, 9, y 10	La relación que existe entre la integridad grupal con la Armonía de la Empresa	Hi3
11 y 12	La relación que existe entre el ambiente físico y agradable con los Ánimos para trabajar	Hi4
10,13,14 y 15	La relación que existe entre la seguridad con sentirse a Gusto con el puesto	Hi5
16 y 17	La relación que existe entre el reconocimiento a la labor con el entusiasmo en el trabajo.	Hi6
18 y 19	La relación que existe entre la retribución económica extra con el Gusto en el Trabajo	Hi7
20 y 21	La relación que existe entre los premios por puntualidad y la Satisfacción en el Trabajo	Hi8
22 y 23	La relación que existe entre las prestaciones tanto en dinero como en especie con el Gusto al Laborar	Hi9
24 y 25	La relación que existe entre los estímulos y la productividad.	Hi10
26 y 27	Preferencia entre las variables de Factores Económicos, autoestima y reconocimientos.	Hi11

3.8 Método de Análisis

Para el análisis de los datos se efectuó principalmente por medio del programa estadístico SPPS.

3.8.1 Escala de Medición de las Variables

Para el estudio después de haber analizado nuestras variables se planteará la escala de medición a utilizar la cual se concluye de la siguiente forma.

- Trato digno y respetuoso. Es cualitativa con una escala de medición ordinal y nominal.
- Actividades con eficacia. Es cualitativa con una escala de medición nominal.
- Integración Grupal. Es cualitativa con una escala de medición ordinal y nominal.
- Ambiente físico y agradable. Es cualitativa con una escala de medición nominal.
- Armonía en la empresa. Es cualitativa con una escala de medición nominal.
- Higiene y seguridad. Es cualitativa con una escala de medición nominal.
- Reconocimiento a las labores. Es cualitativa con una escala de medición nominal.
- Premios por puntualidad. Es cualitativa y cuantitativa, con una escala de medición nominal.
- Prestaciones. Es cualitativa con una escala de medición nominal.
- Satisfacción laboral. Es cualitativa con una escala de medición nominal.

Al conjunto de todos los factores motivacionales antes descritos, también se le aplicará una escala de medición nominal.

3.8.2 Método Estadístico.

En el estudio de investigación se tiene contemplado primero analizar la información a través del método descriptivo, para realizar esta descripción se usó la "Distribución de Frecuencia" en porcentaje, que describe los datos, valores, o puntuaciones obtenidos para cada variable.

También se realiza a través del método estadístico de la Ji cuadrada, este se utiliza en pruebas no paramétricas a través de una tabla de contingencias.

La prueba de ji cuadrada es un método estadístico que nos sirve para probar distribuciones (bondad de ajuste) así como la independencia estadística.

La tabla de contingencia es una tabla de doble entrada que sirve para la clasificación cruzada de dos variables cualitativas.

En este estudio se analizarán las hipótesis y se realizará una prueba estadística para cada una se aplicará la ji cuadrada ya que de acuerdo al nivel de medición se considera que es necesario conocer la independencia estadística entre dos variables.

Se Seguirán estos pasos:

1.- Se señalará la Ho. Hay independencia entre el trato digno y respetuoso que reciben los trabajadores para que realicen sus actividades con eficacia.

2. Ha. Hay una relación de dependencia entre el trato digno y respetuoso que reciben los trabajadores para que realicen sus actividades con eficacia.

3.- Estadístico de pruebas:

$$X^2 = \frac{\text{sum. } (Fo - Fe)^2}{Fe}$$

Si se puede rechazar la hipótesis nula, se llegaría a la conclusión de que no había pruebas de una relación entre las dos variables.

Y la misma prueba estadística utilizaré para cada una de mis hipótesis.

CAPÍTULO IV.
RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN.

4 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.

4.1 Análisis e Interpretación de la Información.

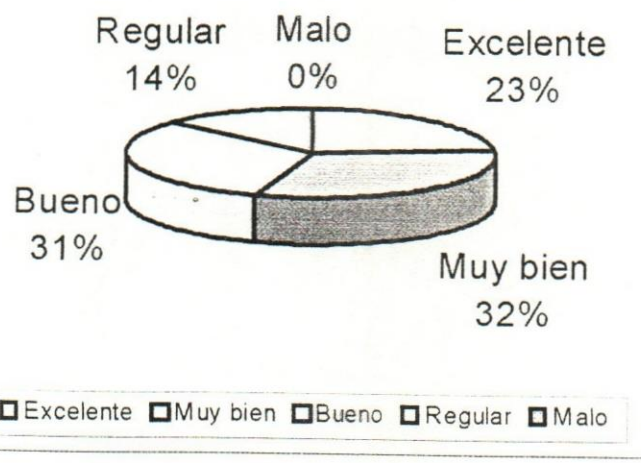
Este capítulo tiene como propósito presentar, el análisis e interpretación de los datos obtenidos, para aceptar o rechazar las hipótesis de investigación previamente establecidas.

Hi1. El mal trato a los trabajadores, la falta de atención, la inseguridad, provocan insatisfacción laboral a los empleados.

De la que se realizaron las siguientes preguntas:

1.- ¿Cómo considera el trato que recibe por parte de su jefe?

Gráfico 1



Resultados obtenidos:

- El 32% de los trabajadores el trato que recibe por parte de su jefe es muy bueno.
- El 31% de los trabajadores reciben un trato bueno por parte de sus jefes.

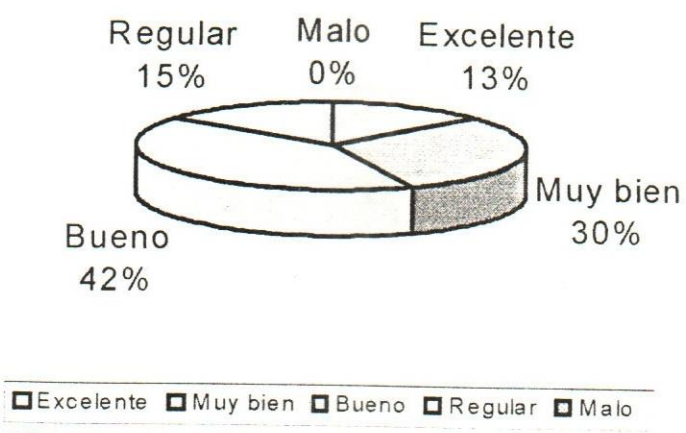
❖ El 23% de los trabajadores reciben un trato excelente por parte de sus jefes.

❖ El 14% de los trabajadores el trato que reciben por parte de su jefe es regular.

❖ Se observa que de acuerdo a la pregunta planteada la mayoría de los trabajadores dentro de la empresa reciben un trato justo por parte de sus jefes.

2.- ¿ Dentro de la Empresa, cuando hace alguna petición la atención de los jefes hacia usted como la considera?

Gráfico 2



Resultados Obtenidos:

❖ El 42% de los trabajadores contestaron que la atención de los jefes hacia ellos es buena.

❖ El 30% de los trabajadores consideran que la atención de los jefes hacia ellos está muy bien.

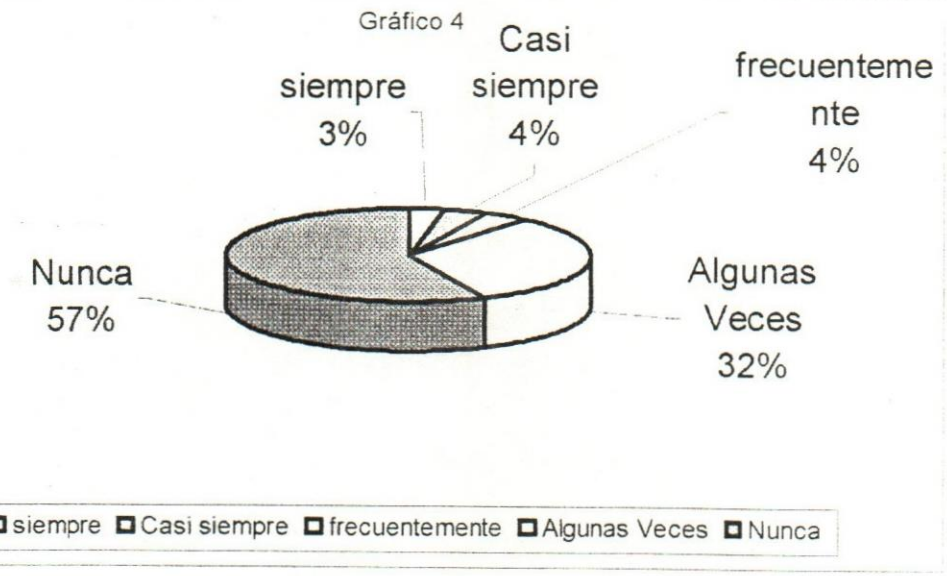
❖ EL 15% de los trabajadores consideran que la atención de los jefes hacia ellos es de forma regular.

❖ Un 3% de los trabajadores siempre siente miedo de que alguna actividad encomendada por su jefe sea rechazada.

❖ Se observa que casi la mitad de los trabajadores sienten temor cuando realizan alguna actividad encomendada por su jefe, y cuando la presenten para su aceptación, ésta sea rechazada.

4. ¿Cuándo realiza alguna actividad encomendada por su jefe y no está seguro si la realizó bien siente miedo de que lo despidan?
De la cual se llegó a la siguiente conclusión:

Gráfico 4



Resultados obtenidos:

❖El 57% de los trabajadores nunca han sentido miedo, de ser despedidos si su jefe les encomienda una labor y no están seguros si las realizaron bien.
❖ El 32% de los trabajadores algunas veces si han sentido miedo.
❖ El 4% de los trabajadores frecuentemente han sentido miedo de que lo despidan.
❖ Otro 4% casi siempre sienten ese temor de ser despedidos.

❖ Y un 3% siempre siente miedo de que lo despidan cuando su jefe le encomienda una actividad y no está seguro si la realizó bien.

❖ Como se puede observar la incidencia de las respuestas de la pregunta anterior va relacionada con la actual, y coincidieron el 57% de los trabajadores no sienten temor de que lo despidan y un 43% siente miedo de que sea despedido de su trabajo por alguna actividad mal ejecutada.

5. ¿Cuándo realiza sus actividades dentro de la empresa en que forma las realiza?

De la cual se llega a lo siguiente:

Gráfico 5



Resultados obtenidos:

❖ El 62% de los trabajadores se encuentran motivados al realizar sus actividades dentro de la empresa.

❖ El 23% está totalmente motivado al realizar sus actividades.

❖ El 8% de los trabajadores realizan sus actividades sin motivación.

❖ El 4% de los trabajadores realizan sus actividades poco motivados.

❖ Y un 3% de los trabajadores realizan sus actividades por obligación.

❖ Casi todos los trabajadores se encuentran motivados dentro de la empresa realizando sus actividades, por lo que un porcentaje mínimo es el que no se encuentra satisfecho realizando sus labores.

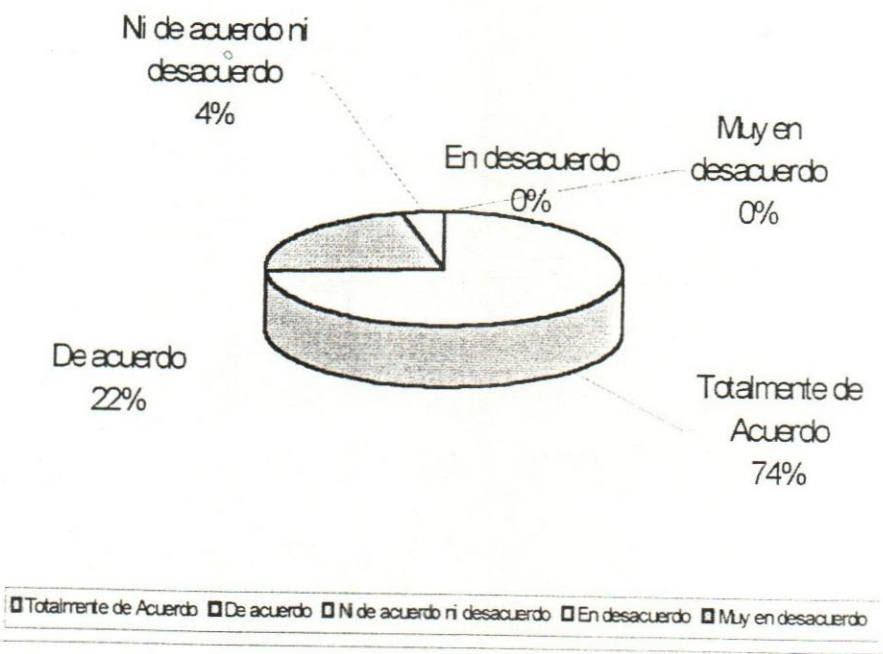
Hi 2. El trato digno y respetuoso que se le den a los empleados si logra que éstos realicen sus actividades con eficacia.

De la que en el instrumento de medición se hicieron las siguientes preguntas.

6. ¿Si dentro de la empresa recibe un trato digno y con respeto considera usted que realizaría sus labores lo mejor posible?.

De la que se obtuvo la siguiente información:

Gráfico 6



Resultados obtenidos:

❖ El 74% de los trabajadores está totalmente de acuerdo que si recibe un trato digno y con respeto realizan sus labores lo mejor posible.

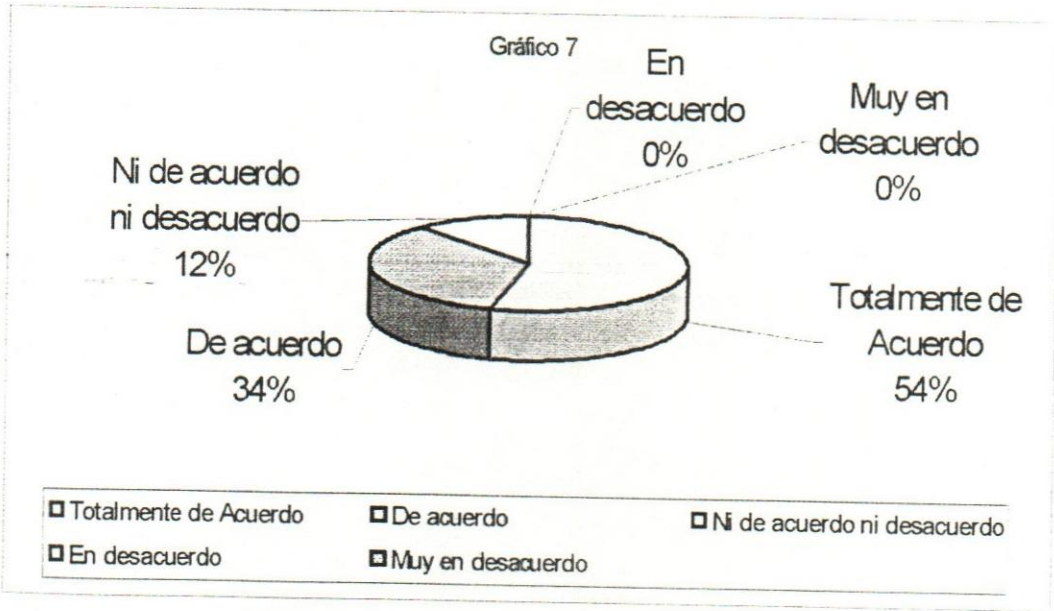
❖ El 22% de los trabajadores están de acuerdo.

❖ Y un 4% están ni de acuerdo ni en desacuerdo que reciben un trato digno y con respeto si realizan sus labores lo mejor posible, por lo que el 4% de los trabajadores no siente deseo de estar dentro de la empresa.

❖ Se observa que la mayoría de los trabajadores para realizar sus actividades lo mejor posible requieren de un trato digno y respetuoso por parte de sus jefes.

7.- ¿Al realizar sus actividades dentro de la empresa las realiza con calidad, evitando el mínimo de errores?.

Gráfico 7



Resultados obtenidos:

❖ El 54% de los trabajadores están totalmente de acuerdo de que sus labores las realizan con calidad, evitando el mínimo de errores.

❖ El 34% de los trabajadores están de acuerdo.

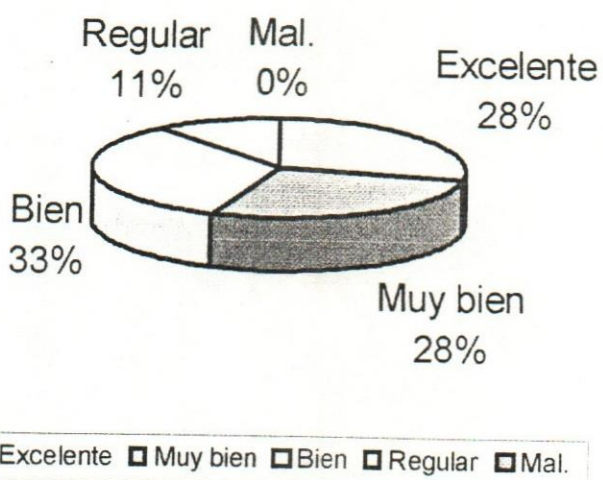
❖ Y un 12% están ni de acuerdo ni en desacuerdo de que sus actividades realizadas dentro de la empresa las ejecuten con calidad, evitando errores.

❖ La mayoría de los trabajadores cuando realizan sus labores dentro de la empresa las realizan con el mínimo de errores.

Hi 3. La integridad grupal que se da dentro de la empresa si logra que se tenga una mejor armonía de la misma.

8. ¿Dentro de la empresa la relación de trabajo que tiene con sus compañeros como la considera?.

Gráfico 8



Resultados obtenidos:

❖ El 33% de los trabajadores consideran que la relación entre sus compañeros es buena.

❖ El 28% de los trabajadores la consideran muy bien.

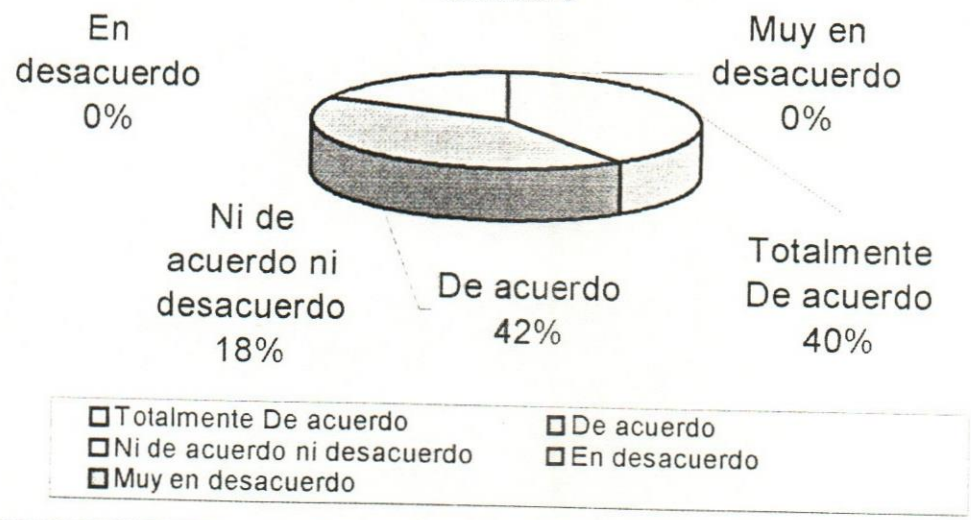
❖ El 28% de los trabajadores la consideran excelente.

❖ Y el 11% de los trabajadores la consideran de forma regular.

❖ Casi el total de los trabajadores tienen una buena relación con sus compañeros, dentro de la empresa, con esto se logra una armonía dentro de la misma.

9. ¿Siente amor a la empresa?

Gráfico 9



Resultados Obtenidos:

❖ El 42% de los trabajadores están de acuerdo que sienten amor a la empresa

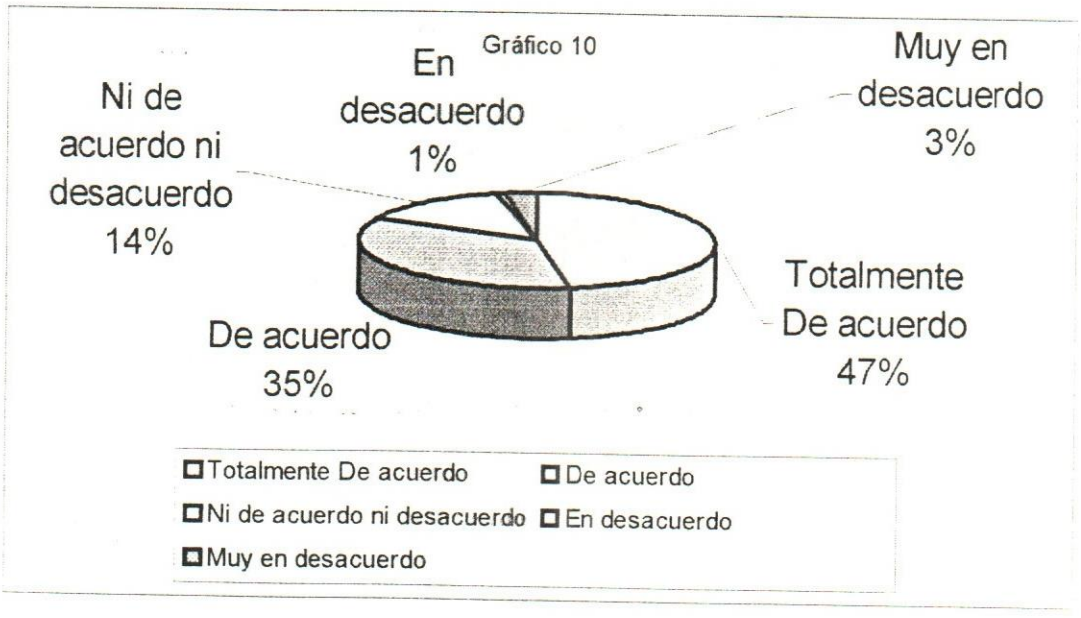
❖ El 40% de los trabajadores está totalmente de acuerdo.

❖ El 18% de los trabajadores no están ni de acuerdo ni en desacuerdo de sentir amor por la empresa.

❖ Se observa que casi la totalidad de los trabajadores sienten amor por la empresa donde laboran, donde pasan la mayor parte de su tiempo, y una mínima parte de los trabajadores no sienten nada por su empresa, no se han puesto la camiseta de la misma, por lo que hay que dar mayor interés a esos trabajadores y conocer cuales son sus causas por lo que no se sienten parte integradora en la empresa donde laboran.

10. ¿Dentro de la empresa se siente a gusto con el puesto que desempeña? De la cual se obtuvo la siguiente información:

Gráfico 10



Resultados obtenidos:

❖ El 47% de los trabajadores están totalmente de acuerdo que se sienten a gusto con el puesto que desempeñan.

❖ El 35% de los trabajadores está de acuerdo.

❖ El 14% de los trabajadores están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

❖ El 3% de los trabajadores están muy en desacuerdo.

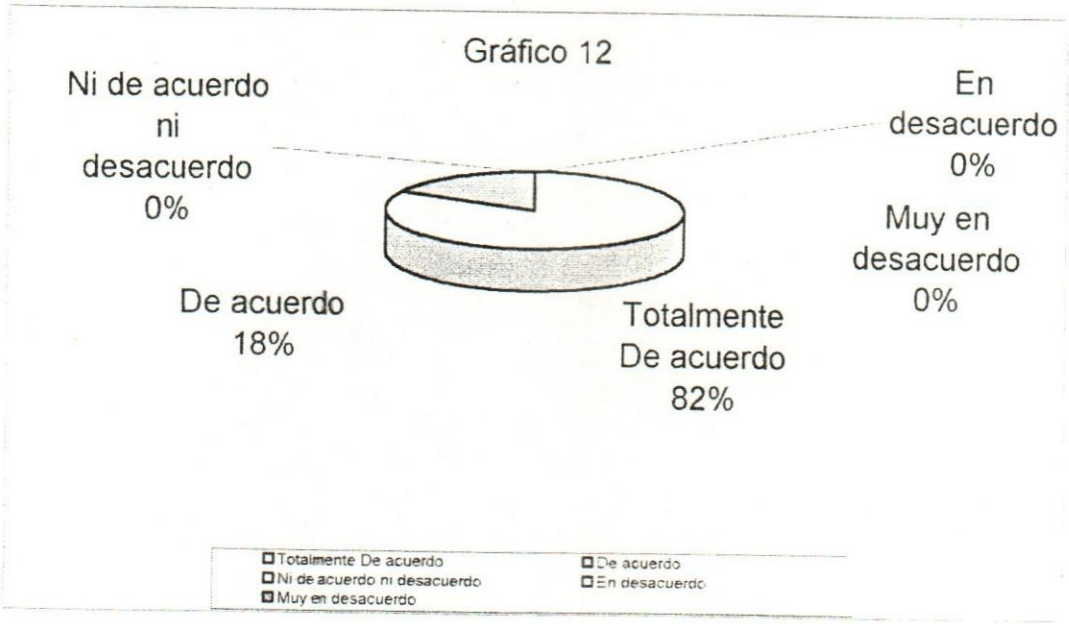
Muy en desacuerdo

Resultados obtenidos:

- El 43% de los trabajadores están totalmente de acuerdo que dentro de la empresa donde laboran existe espacio adecuado, buena ventilación y los servicios necesarios para realizar sus actividades.
- El 43% de los trabajadores están de acuerdo.
- EL 10% de los trabajadores están ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- Y un 4% de los trabajadores están en desacuerdo que dentro de la empresa donde laboran existe espacio adecuado, buena ventilación y los servicios necesarios para realizar sus actividades.

- La mayoría de los trabajadores encuestados consideran que dentro de la empresa existe espacio adecuado, buena ventilación y los servicios necesarios para realizar sus actividades.

12.- Considera que si dentro de la empresa existe espacio adecuado y los servicios necesario realizaría sus labores con más ánimos?.



Resultados Obtenidos:

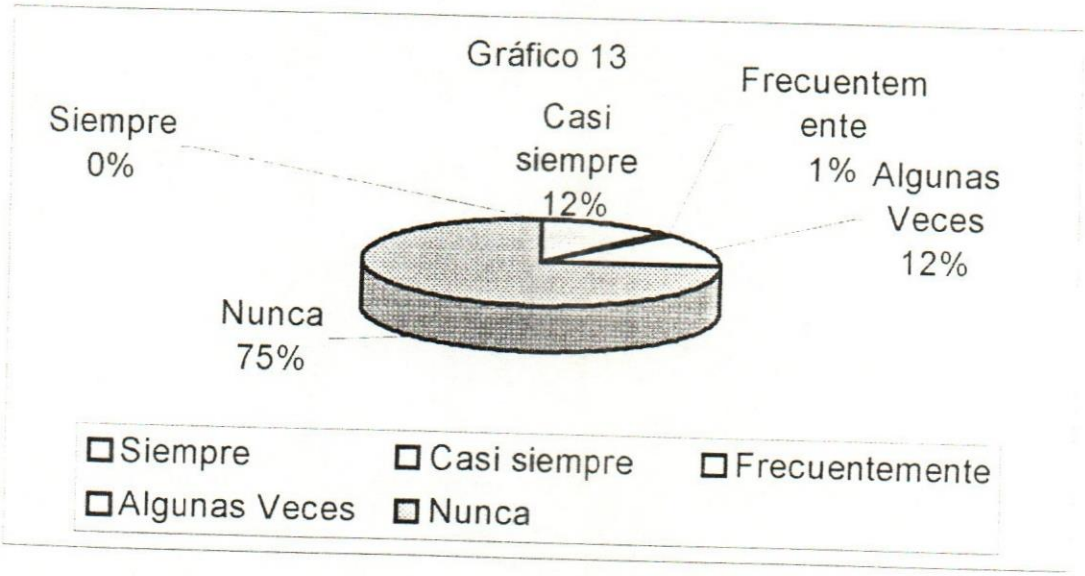
❖ El 82% de los trabajadores consideran que dentro de la empresa si existe espacio adecuado, buena ventilación y los servicios necesarios realizarían sus actividades con más ánimos.

❖ El 18% de los trabajadores están de acuerdo.

❖ La totalidad de los trabajadores encuestados consideran que si dentro de la empresa existe espacio adecuado, buena ventilación y los servicios necesarios realizan sus actividades con más ánimos.

Hi 5. La seguridad que tienen los empleados dentro de la empresa si permite que estén a gusto con su puesto.

13.- Ha sufrido algún accidente dentro de la empresa al realizar sus labores? La cual se llegó a la siguiente conclusión:



Resultados Obtenidos:

- El 75% de los trabajadores nunca han sufrido algún accidente dentro de la empresa.
- El 12% de los trabajadores respondieron que algunas veces.
- Otro 12% de los trabajadores contestaron que casi siempre.
- Y un 1% de los trabajadores frecuentemente han sufrido algún accidente dentro de la empresa al realizar sus labores.

- Se observa que la mayor parte de los trabajadores nunca han sufrido algún accidente dentro de la empresa, sin embargo hay un 25% de los trabajadores que si han sufrido algún accidente, por lo que se realizan dos preguntas para analizar si el accidente se debe por falta de seguridad dentro de la empresa.

14.- ¿Considera que el accidente de trabajo se debe a descuido por parte de usted?

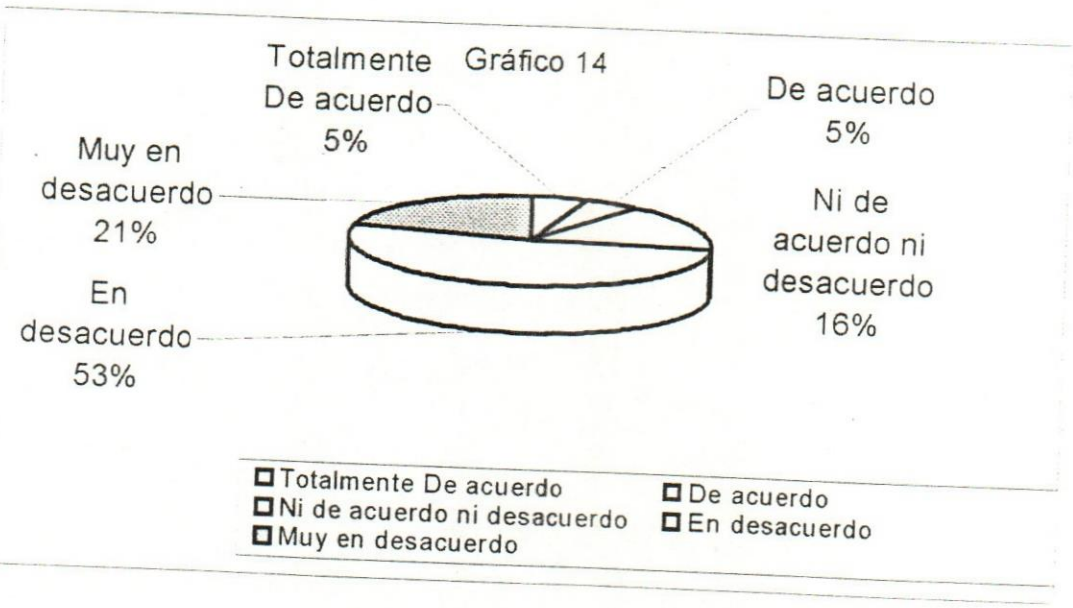


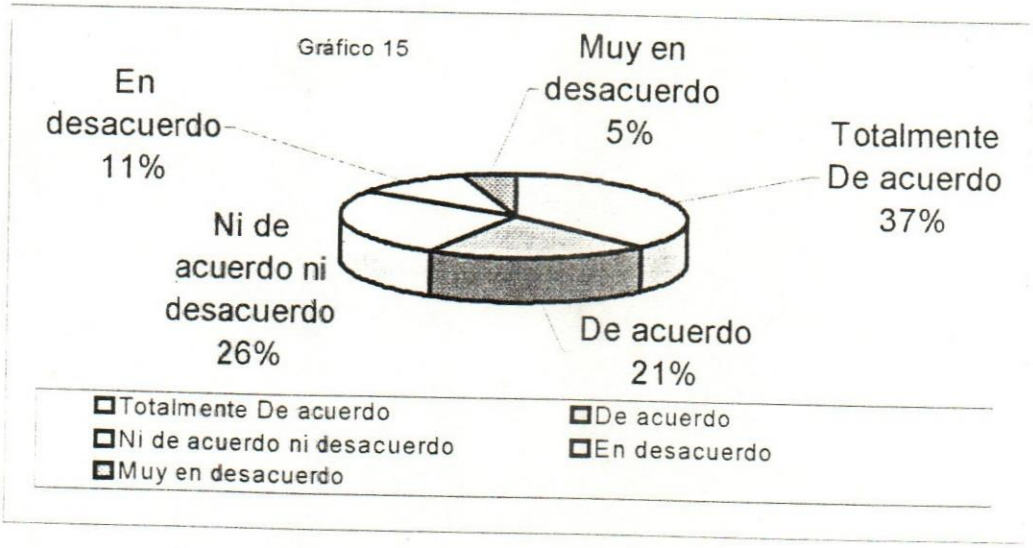
Gráfico 14

Resultados obtenidos:

- Del 25% de los trabajadores que han sufrido algún accidente al realizar sus labores, el 53% están en desacuerdo que el accidente se deba por descuido de ellos.
- El 21% de los trabajadores están en muy en desacuerdo.
- El 16% de los trabajadores están ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- El 5% de los trabajadores está de acuerdo.
- Y otro 5% está totalmente de acuerdo que el accidente al realizar sus labores se debe a descuido por ellos mismos.

- La mayoría de los trabajadores están de acuerdo que el accidente no se debe por descuido de ellos, por lo que se le preguntó si se debe por falta de seguridad en la empresa.

15. - ¿Considera que el accidente de trabajo se debe a la falta de seguridad que existe dentro de la empresa?



Resultados obtenidos:

❖ Del 25% de los trabajadores que han sufrido algún accidente al realizar sus labores el 37% está totalmente de acuerdo que se debe por falta de seguridad que existe dentro de la empresa.

❖ El 26% de los trabajadores está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

❖ El 21% de los trabajadores está de acuerdo.

❖ El 11% de los trabajadores está en desacuerdo.

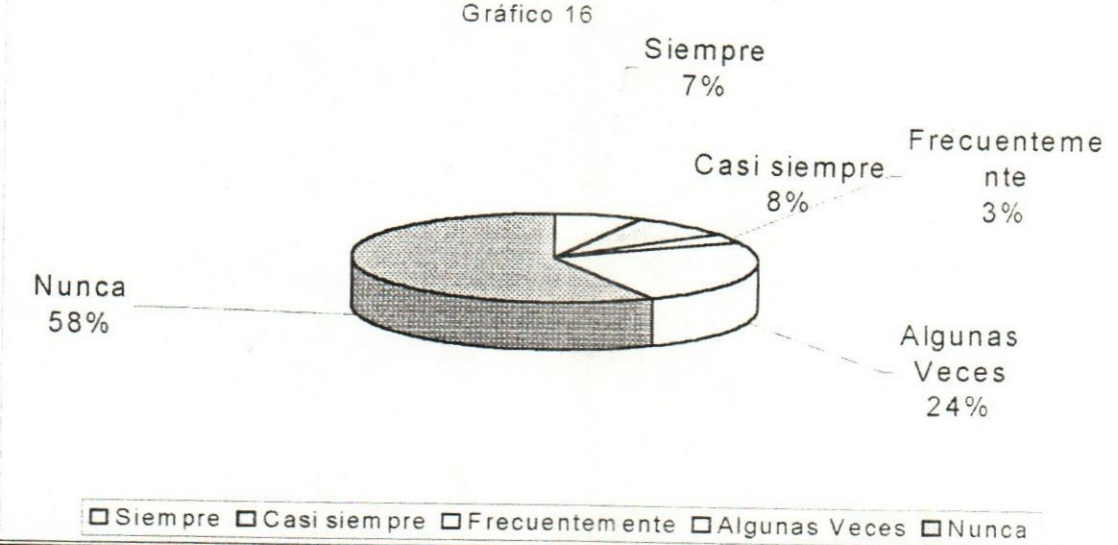
❖ Y el 5% de los trabajadores, está muy en desacuerdo que el accidente se deba por falta de seguridad que existe dentro de la empresa.

❖ Se observa que el 58% de los trabajadores considera que el accidente se debe por falta de seguridad dentro de la empresa y se observar que el mismo porcentaje de trabajadores opinaron que el accidente no se debe por descuido de ellos.

Hi 6. El reconocimiento a las labores de los empleados si logra que ellos realicen su trabajo con más entusiasmo.

16.- Ha recibido algún reconocimiento por parte de la empresa por las labores que realiza?

Gráfico 16



Resultados obtenidos:

❖El 58% de los trabajadores nunca han recibido algún reconocimiento por parte de la empresa.

❖ El 24% de los trabajadores algunas veces.

❖ El 8% de los trabajadores casi siempre.

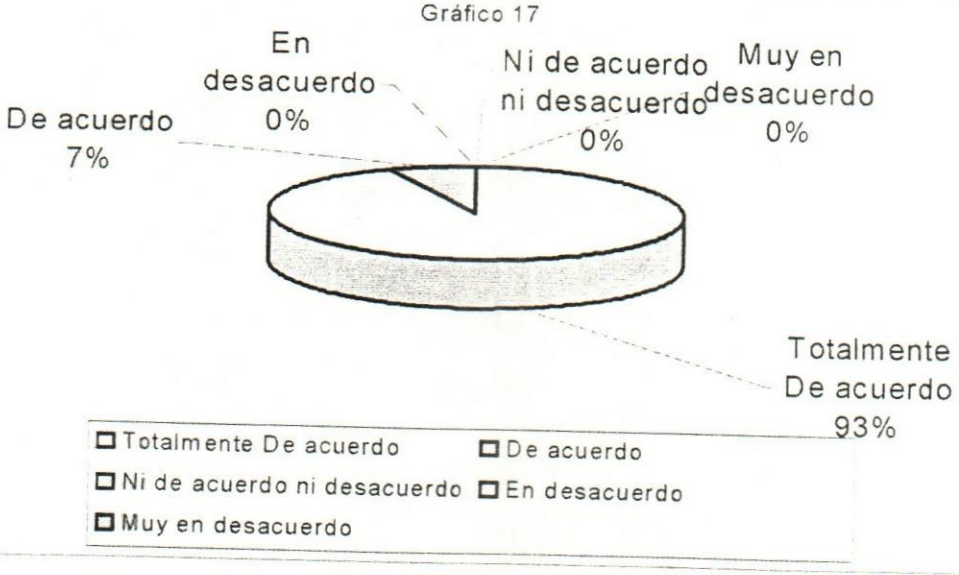
❖ El 7% siempre.

❖ El 3% frecuentemente reciben algún reconocimiento al realizar sus labores.

❖ Más de la mitad de los trabajadores no reciben reconocimientos a sus labores dentro de la empresa.

17. - ¿Si dentro de la empresa les otorgaran reconocimientos por las labores que realizan , considera que realizaría con más entusiasmo su trabajo?
La cual se obtuvo la siguiente información:

Gráfico 17



Resultados obtenidos:

❖ El 93% de los trabajadores está totalmente de acuerdo que si les otorgaran algún reconocimiento, por las labores que realizan, su trabajo lo ejecutarían con más entusiasmo.

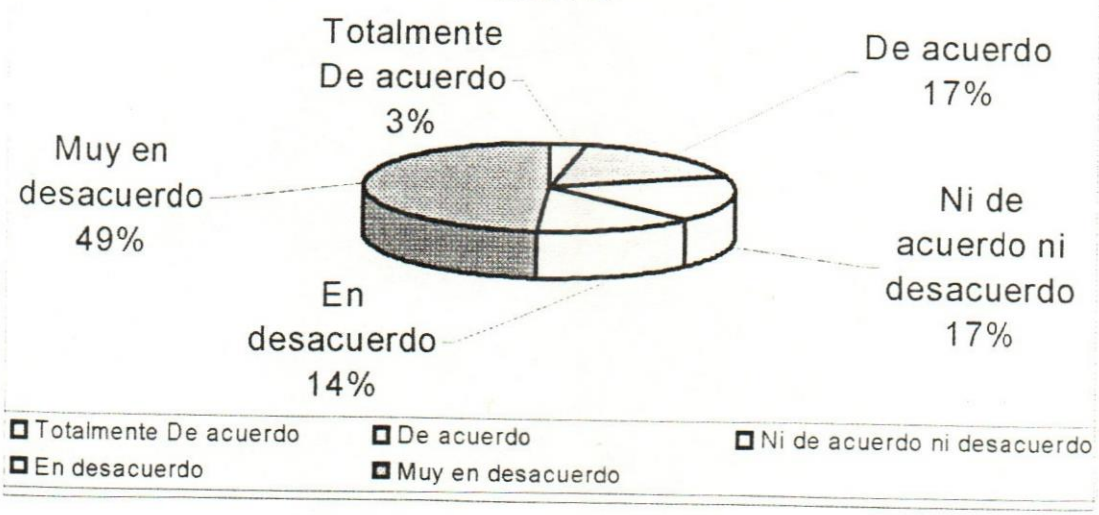
❖ Y un 7% de los trabajadores están de acuerdo.

❖ La totalidad de los trabajadores consideran que si les otorgaran reconocimientos por sus labores realizarían con entusiasmo su trabajo, por lo que es necesario considerar este un factor importante.

Hi 7. La retribución económica extra que se le da a los empleados por sus logros obtenidos dentro de la empresa si propicia que los trabajadores se sientan a gusto con su trabajo.

18.- ¿Cuándo realiza sus labores con el mínimo de errores y a tiempo en comparación con sus compañeros reciben un incentivo económico extra por parte de la empresa?.

Gráfico 18



Resultados obtenidos:

❖ El 49% de los trabajadores están en muy en desacuerdo que reciba un incentivo económico extra por parte de la empresa cuando realiza sus actividades con el mínimo de errores y en tiempo en comparación con otros compañeros.

❖ El 17% de los trabajadores están de acuerdo.

❖ Otro 17% de los trabajadores están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

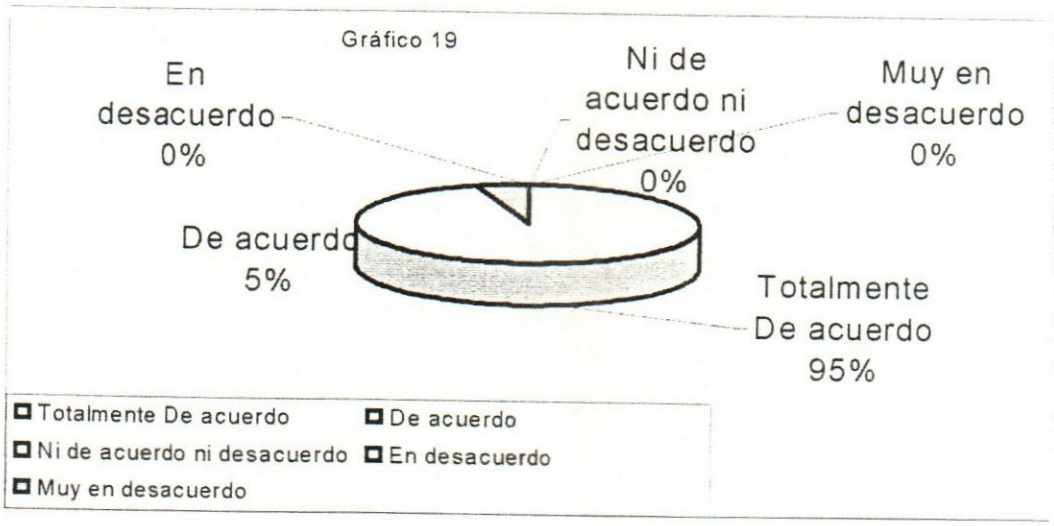
❖El 14% de los trabajadores están en desacuerdo.

❖ Y un 3% de los trabajadores están totalmente de acuerdo.

❖Casi la mayoría de los trabajadores no reciben incentivo económico extra al realizar sus labores con el mínimo de errores y terminan en tiempo antes que sus compañeros, por lo que es de vital importancia tener en cuenta que hay trabajadores que están cumpliendo en tiempo especificado y con calidad sus actividades, sin embargo no reciben estímulo motivacional como incentivo económico extra.

19.- ¿Considera que si les otorgaran incentivo económico extra se sentiría a gusto con su trabajo?.

Gráfico 19



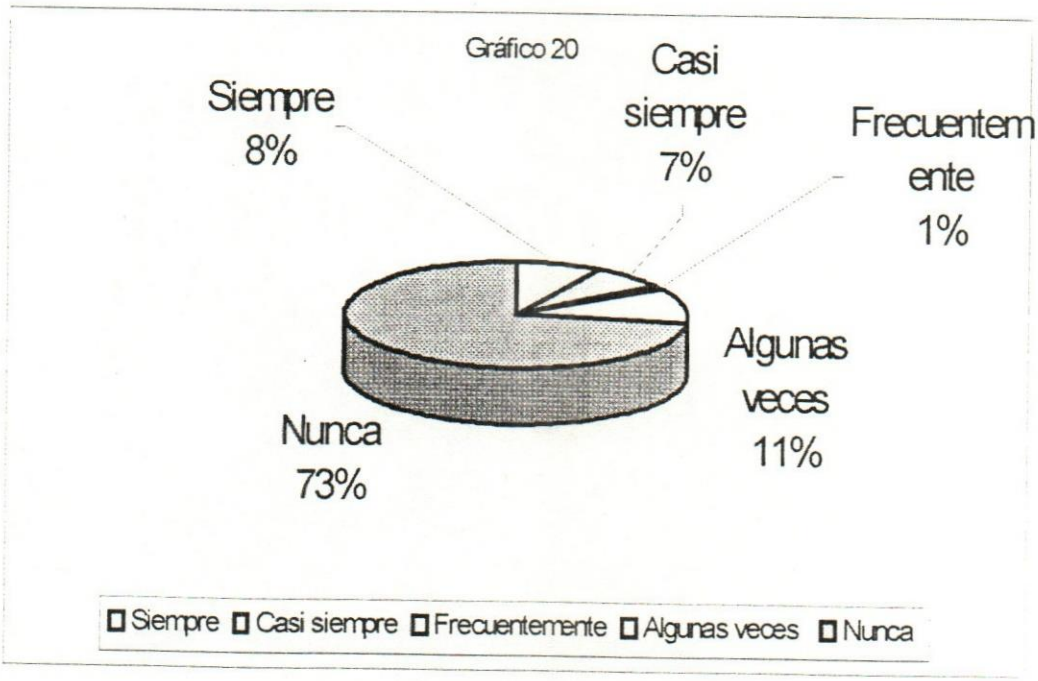
Resultados obtenidos:

❖ El 95% de los trabajadores están totalmente de acuerdo que si reciben un incentivo económico extra se sienten a gusto con su trabajo.
❖ El 5% de los trabajadores están de acuerdo.

❖La totalidad de los trabajadores está de acuerdo que el recibir un incentivo económico extra estarían a gusto con su trabajo.

Hi 8. Los premios por puntualidad que se les da a los empleados si conlleva para que ellos se sientan satisfechos en su trabajo.

20.- ¿Si asiste puntualmente a sus labores la empresa le otorga premios por puntualidad?

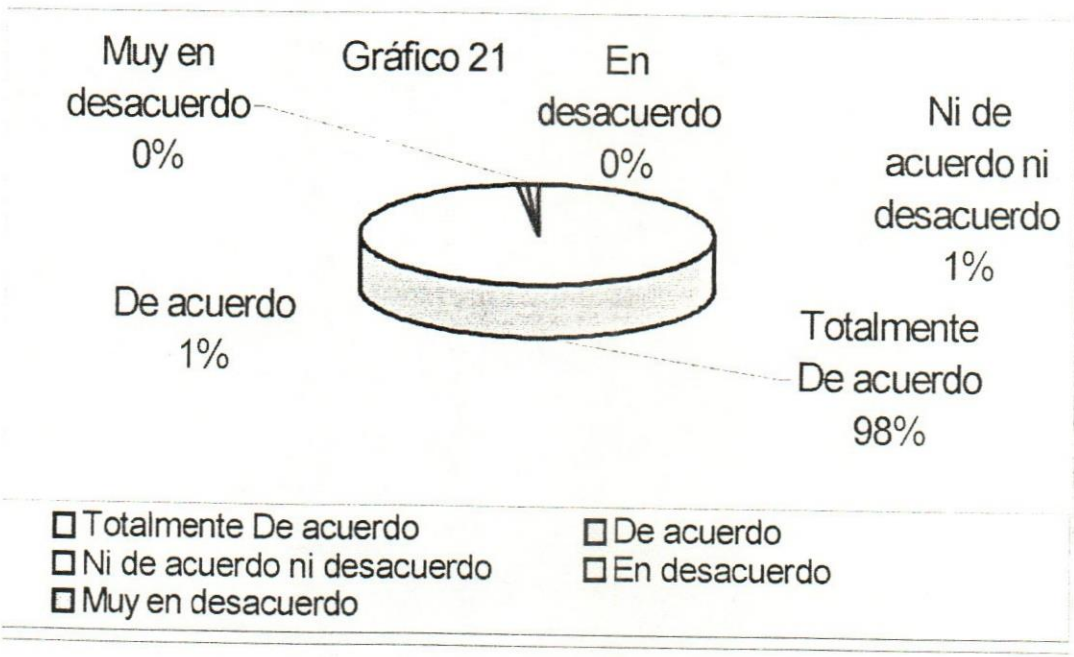


Resultados obtenidos:

- El 73% de los trabajadores nunca han recibido premios por puntualidad.
- El 11% de los trabajadores algunas veces.
- El 8% de los trabajadores siempre han recibido premios por puntualidad.
- El 7% de los trabajadores casi siempre.
- Y el 1% frecuentemente ha recibido premios por puntualidad.

- La mayoría de los empleados no reciben premios por ser puntuales en su trabajo.

21- ¿ Considera que si les otorgaran premios por puntualidad se sentiría satisfecho al realizar su trabajo?.



Resultados obtenidos:

- El 98% de los trabajadores está totalmente de acuerdo que si les otorgan premios por puntualidad se sentirían satisfechos al realizar su trabajo.

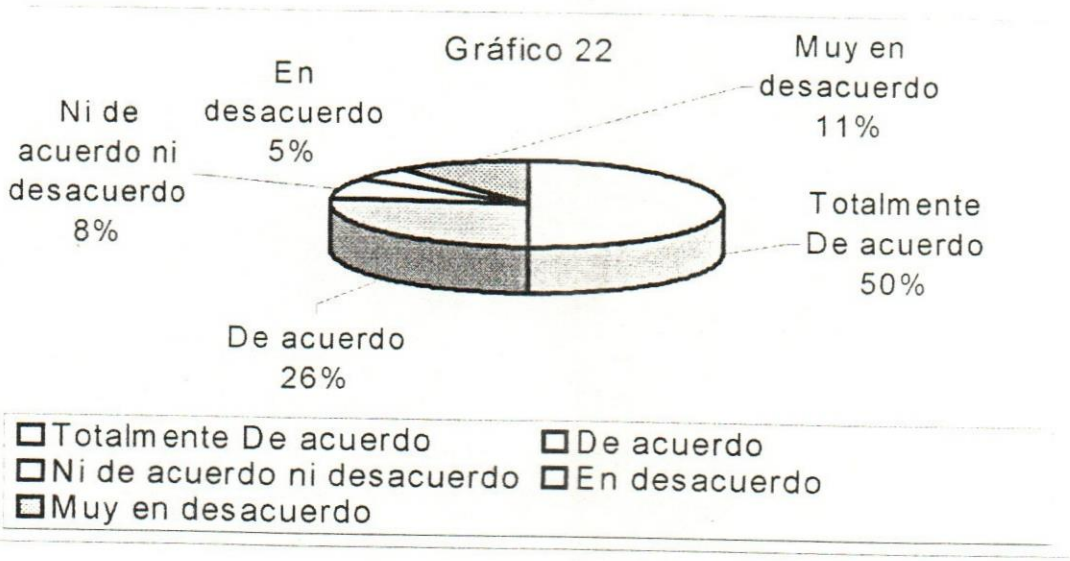
❖ Un 1% de los trabajadores está de acuerdo.

❖ Y un 1% de los trabajadores está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

❖ La totalidad de los trabajadores están de acuerdo a que las empresas les otorgaran premios por puntualidad, ya que esto produce satisfacción laboral.

Hi 9. Las prestaciones tanto en dinero como en especie que se les da a los trabajadores si coadyuva a que ellos se sientan a gusto laborando.

22.- ¿La empresa les proporciona todas las prestaciones a que tienen derecho por Ley?.



Resultados obtenidos:

❖ El 50% de los trabajadores están totalmente de acuerdo que ellos reciben todas las prestaciones a que tienen derecho por Ley.

❖ El 26% de los trabajadores están de acuerdo.

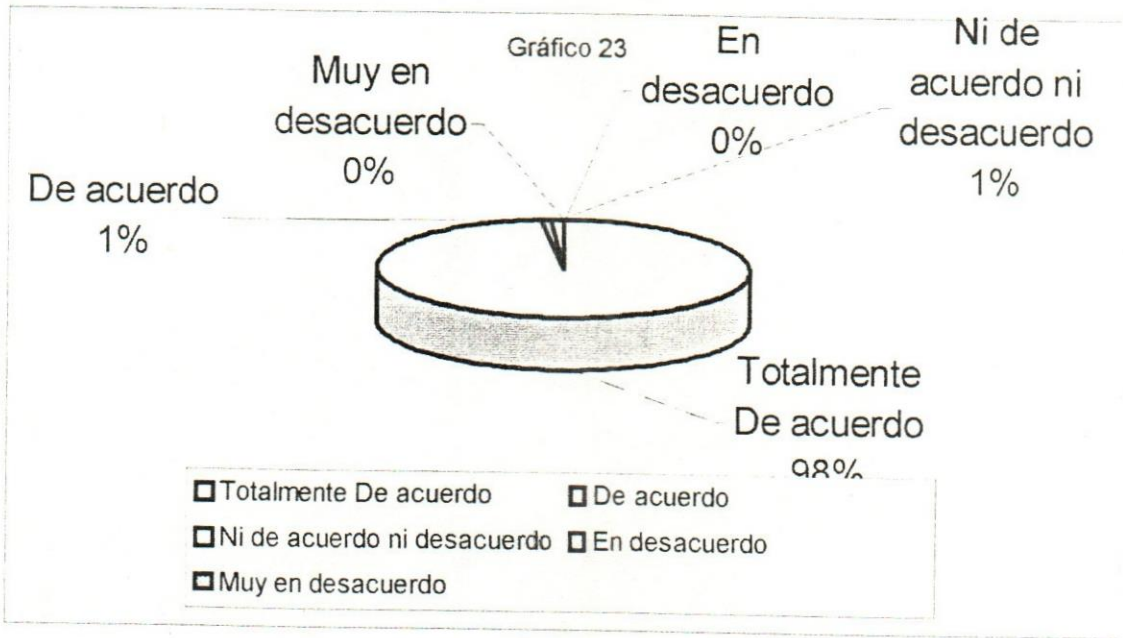
❖ El 11% de los trabajadores están en muy en desacuerdo.

❖ El 8% de los trabajadores están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

❖ Y un 5% de los trabajadores están en desacuerdo.

❖ La mayoría de los trabajadores dentro de la empresa tienen todas las prestaciones a que tienen derecho por Ley, sin embargo hay un 16% que no reciben éstas, es necesario tener en cuenta que toda aquella empresa que cuente con personal debe de brindarle las prestaciones que tienen derecho por Ley sus empleados.

23.- ¿ Considera que si la empresa les proporcionara todas las prestaciones a que tiene derecho por Ley estaría a gusto con su trabajo?



Resultados obtenidos:

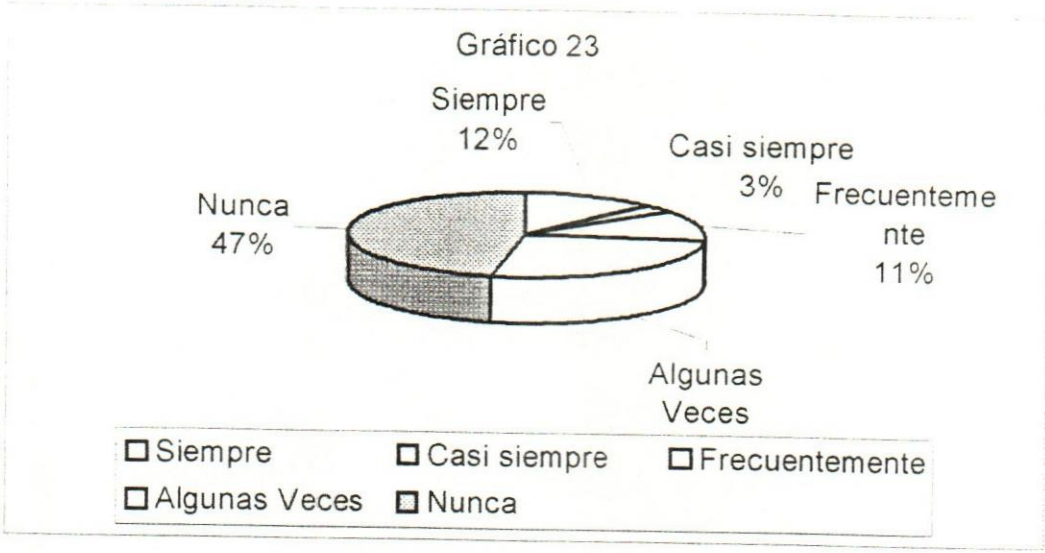
❖ El 98% de los trabajadores está totalmente de acuerdo que si les otorgan las prestaciones a que tienen derecho por Ley estaría a gusto con su trabajo.
❖ Un 1% de los trabajadores está de acuerdo.
❖ Y un 1% de los trabajadores está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

❖ La mayoría de los trabajadores se sentiría a gusto con su trabajo si recibieran todas las prestaciones a que tienen derecho por Ley.

Hi 10. Los empleados con estímulos motivacionales si son más productivos que los que no reciben.

24.- La empresa les ha proporcionado algún estímulo para que ustedes realicen mejores sus actividades?.

Gráfico 23

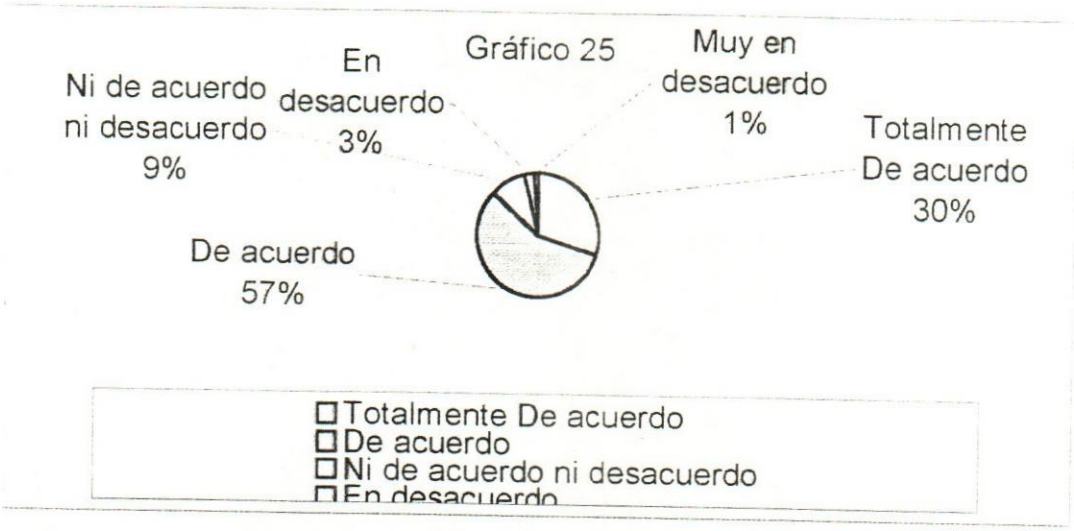


Resultados obtenidos:

- El 47% de los trabajadores nunca han recibido algún estímulo por parte de la empresa.
- El 27% de los trabajadores algunas veces.
- El 12% de los trabajadores siempre
- El 11% de los trabajadores frecuentemente.
- Y el 3% de los trabajadores casi siempre reciben algún estímulo.

- Un poco más de la mitad han recibido alguna clase de estímulo dentro de la empresa, para que realicen mejor sus actividades.

25.-¿Cuándo realizan sus actividades cumplen en el tiempo que les especifica su jefe?



Resultados obtenidos:

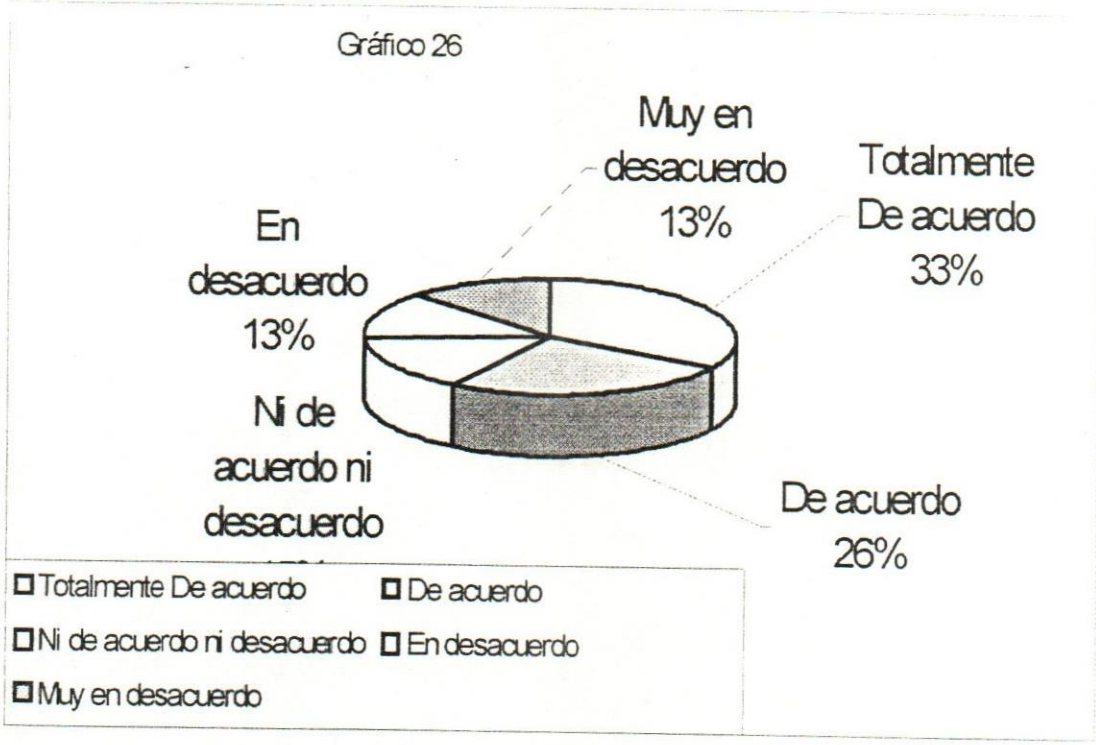
- El 57% de los trabajadores está de acuerdo que han cumplido con sus actividades en el tiempo que se los especifica su jefe.
- El 30% de los trabajadores está totalmente de acuerdo.
- El 9% de los trabajadores están ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- El 3% de los trabajadores están en desacuerdo.
- Y un 1% de los trabajadores está en muy en desacuerdo.

- La mayoría de los trabajadores cumplen sus actividades en el tiempo que se los especifica su jefe, sin embargo se observa que no todos reciben estímulo cuando cumplen en tiempo sus labores.

Hi 11. Los empleados prefieren estrategias relacionadas con factores económicos, que las estrategias de autoestima y reconocimiento.

26.- ¿Prefiere que un motivador para que realice mejores sus actividades encomendadas, su jefe le entregue dinero en efectivo?

Gráfico 26

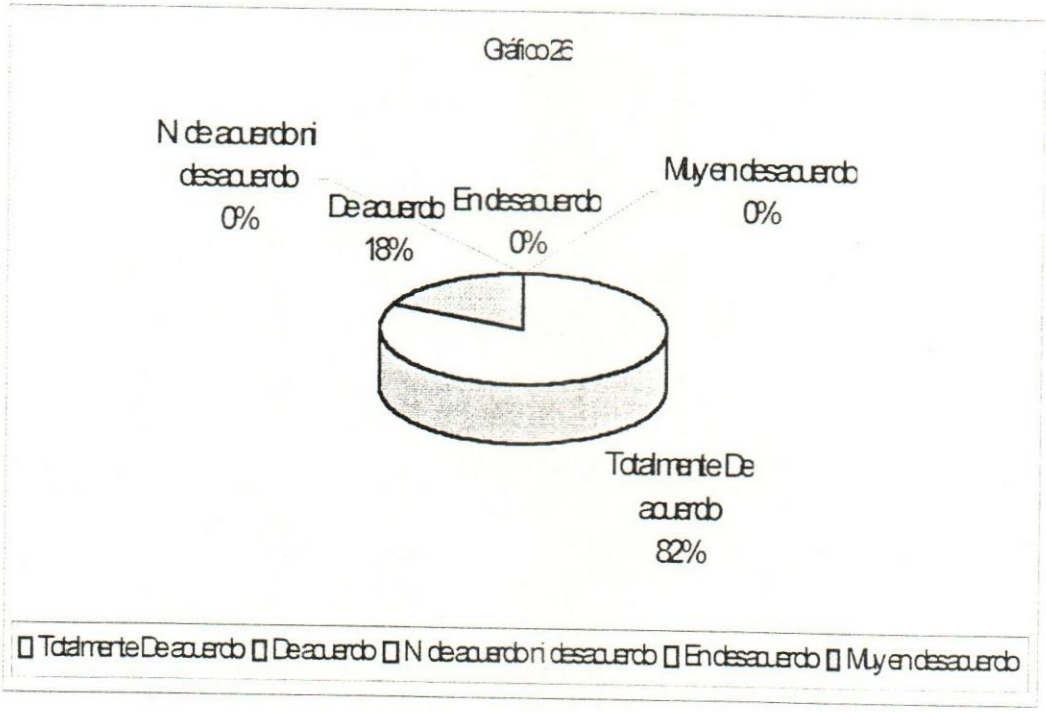


Resultados obtenidos:

- El 33% de los trabajadores están totalmente de acuerdo que un factor motivacional para que realicen mejores sus actividades es que el jefe les entregue dinero en efectivo.
- El 26% de los trabajadores están de acuerdo.
- El 15% de los trabajadores están ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- El 13% de los trabajadores están en desacuerdo.
- Y otro 13% está muy en desacuerdo.

❖ Más de la mitad de los trabajadores consideran como un factor motivador el dinero para realizar sus actividades lo mejor posible, sin embargo es representativo que casi la mitad no considera como factor motivacional el dinero.

27.- ¿Dentro de la empresa prefieren que lo valoren como ser humano?



Resultados obtenidos:

❖ El 82% de los trabajadores están totalmente de acuerdo que dentro de la empresa lo valoren como seres humanos.

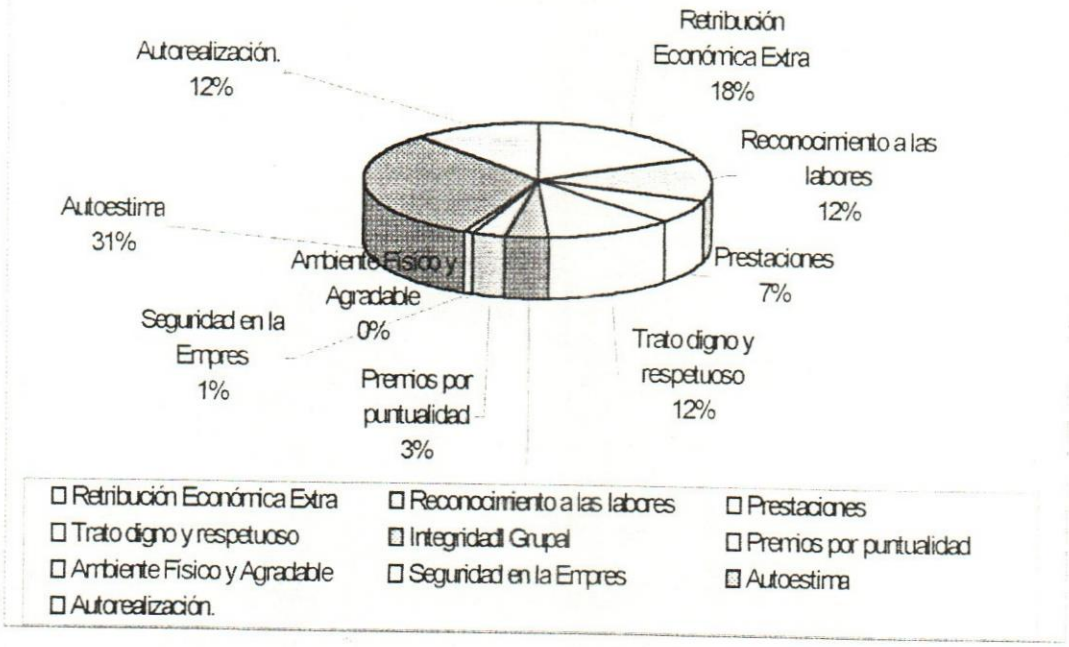
❖ El 18% está de acuerdo.

❖ La totalidad de los empleados prefieren que la empresas los valores como seres humanos.

Se realiza una última pregunta a los trabajadores para ver que factores motivacionales le dan mayor prioridad:

28.- Señale de mayor a menor importancia los factores motivacionales que prefiere.

Gráfica 27



Resultados obtenidos:

El 31% de los trabajadores le dan mayor importancia al factor motivacional el Autoestima, un 18% la retribución económica extra, el 12% el Reconocimiento a las Labores, otro 12% al Trato Digno y Respetuoso, otro 12% a la Autorrealización un 7% a las prestaciones a que tienen derecho por Ley, un 4% la Integridad Grupal que se da dentro de la empresa, un 3% a los Premios por Puntualidad y un 1% a la seguridad dentro de la empresa.

Como se puede observar el análisis de la información anterior se hizo en forma descriptiva de lo que respondieron los 74 trabajadores de las diferentes empresas, por lo que se puede observar que el autoestima esta en un 31%

que prefieren los trabajadores es de vital importancia considerar que los trabajadores requieren de autoestima dentro de la empresa, como segundo factor al que le dieron importancia es a la retribución económica extra, como factor importante en tercer lugar con un 12% tenemos el trato digno y respetuoso así como el reconocimiento a las labores y la autorrealización, otro factor importante que tomaron en cuenta los trabajadores con un 7% son las prestaciones de Ley a que tienen derecho, otro factor que tiene un 3% son los premios por puntualidad y se puede observar que tanto los factores de seguridad en la empresa y el ambiente físico y agradable no los consideran como factores importantes debido a que les dan un 1% y 0% respectivamente.

Una vez analizado los resultados en forma descriptiva, los resultados se proceden a analizarlos de acuerdo al método estadístico de la ji cuadrada cada una de las hipótesis establecidas en esta investigación.

Utilizando el Método Estadístico de la X^2 se obtiene los siguientes resultados:

Hi 1. El mal trato a los trabajadores, la falta de atención, la inseguridad, provocan insatisfacción laboral a los empleados.

Npar Tests

Chi-Squared Test

Frequencies. **HIPÓTESIS 1**

Maltrato

	Observed N	Expected N	Residual
Regular	10	18.5	-8.5
Bien	23	18.5	4.5
Muy Bien	24	18.5	5.5
Excelente	17	18.5	-1.5
Total	74		

Atención

	Observed N	Expected N	Residual
Regular	12	18.5	-6.5
Bien	28	18.5	9.5
Muy Bien	22	18.5	3.5
Excelente	12	18.5	-6.5
Total	74		

Inseguridad Laboral (Rechazo)

	Observed N	Expected N	Residual
Nunca	2	14.8	-12.8
Algunas Veces	2	14.8	-12.8
Frecuentemente	2	14.8	-12.8
Casi Siempre	18	14.8	3.2
Siempre	50	14.8	35.2
Total	74		

Chi-Squared Test : Prueba de Ji cuadrada

Frequencies.: Frecuencia.

Inseguridad Laboral (Despido)

	Observed N	Expected N	Residual
Nunca	2	14.8	-12.8
Algunas Veces	3	14.8	-11.8
Frecuentemente	3	14.8	-11.8
Casi Siempre	24	14.8	9.2
Siempre	42	14.8	27.2
Total	74		

Insatisfacción Laboral

	Observed N	Expected N	Residual
Por Obligación	2	14.8	-12.8
Sin Motivación	6	14.8	-8.8
Poco Motivado	3	14.8	-11.8
Motivado	46	14.8	31.2
Totalmente Motivados	17	14.8	2.2
Total	74		

Test Statistics	Maltrato	Atención	Inseguridad Laboral (rechazo)	Inseguridad Laboral. (Despido)	Insatisfacción Laboral
Chi-Square	**6.757**	**10.108**	**85.595**	**117.622**	**91.811**
df	3	3	4	4	4
Asymp. Sig.	0.08	0.018	0	0	0

Formula: Gl= (r-1) (c-1)

r= No. De renglones de la Tabla de Contingencia

c= No. De Columnas de la Tabla de Contingencia.

1.- ¿Cómo considera el trato que recibe por parte de su jefe?

Variable: **Maltrato**

X^2 0.05= (4-1) (4-1)

X^2 0.05= (3) (3)

X^2 0.05 gl.= 9 gl.

X^2 0.05 gl.=9 gl. = 16.919

X^2 Calculada = 6.757

La X^2 calculada , es menor que la X^2 de tablas, lo que no resulta significativa, para que sea significativa, tiene que ser el valor calculado por nosotros superior al de la tabla.

INTERPRETACIÓN:

Si nuestro valor calculado X^2 es igual o superior al de la tabla, decimos que las variables están relacionadas.

Considerando que el factor maltrato con un nivel de confianza de 0.05 y 9 grados de libertad, el resultado de nuestra X^2 calculada fue menor al de la tabla entonces se considera únicamente que no existe relación entre las variables.

Esto quiere decir que el factor mal trato, no es un factor determinante en la insatisfacción laboral.

2.- ¿ Dentro de la Empresa, cuando hace alguna petición la atención de los jefes hacia usted como la considera?

Variable: **Atención**

X^2 0.05= (4-1) (4-1)

X^2 0.05= (3) (3)

X^2 0.05 gl.= 9 gl.

X^2 0.05 gl.=9 gl. = 16.919

X^2 Calculada = 10.108

INTERPRETACIÓN:

Si nuestro valor calculado X^2 es igual o superior al de la tabla, decimos que las variables están relacionadas.

En el factor de falta de atención con un nivel de confianza de 0.05 y con 9 grados de libertad, el resultado de X^2 calculada fue menor al de la tabla entonces se considera únicamente que no existe relación entre las variables.

Esto quiere decir que el factor de falta de atención, no es un factor determinante en la insatisfacción laboral.

3. ¿Si realiza alguna actividad encomendada por su jefe, siente miedo de que esta sea rechazada?

Variable: **Inseguridad Laboral (rechazo)**

X^2 0.05= (5-1) (4-1)

X^2 0.05= (4) (3)

X^2 0.05 gl.= 12 gl.

X^2 0.05 gl.=12 gl. = 21.026

X^2 Calculada = 85.595

INTERPRETACIÓN:

Si nuestro valor calculado X^2 es igual o superior al de la tabla, decimos que las variables están relacionadas.

La inseguridad como factor dentro de la empresa con un nivel de confianza de 0.05 y con 12 grados de libertad, representa que X^2 calculada es de 85.595 con relación al de la tabla que es de 21.026 se observa que la X^2 calculada es mayor que la de tablas por lo que se considera que la variable de

inseguridad está relacionada con la insatisfacción laboral por lo que se considera un factor determinante.

4. ¿ Cuándo realiza alguna actividad encomendada por su jefe y no está seguro si la realizó bien siente miedo de que lo despidan?

Variable: **Inseguridad Laboral (despido)**

X^2 0.05= (5-1) (4-1)

X^2 0.05= (4) (3)

X^2 0.05 gl.= 12 gl.

X^2 0.05 gl.=12 gl. = 21.026

X^2 Calculada = 117.622

INTERPRETACIÓN:

Si nuestro valor calculado X^2 es igual o superior al de la tabla, decimos que las variables están relacionadas.

Con respecto a la inseguridad que sienten los trabajadores dentro de la empresa se puede observar que tanto en la pregunta anterior como en la actual, se tiene un mismo nivel de confianza de 0.05 con 12 grados de libertad, y que el valor de la X^2 calculada es mayor que al de la tabla por lo que la inseguridad es una variable relacionada con la insatisfacción laboral.

Por lo que esta variable inseguridad es determinante en la insatisfacción laboral.

5.-¿Cuándo realiza sus actividades dentro de la empresa en que forma las realiza?

Variable: **Insatisfacción Laboral.**

X^2 0.05= (5-1) (4-1)

X^2 0.05= (4) (3)

X^2 0.05 gl.= 12 gl.

X^2 0.05 gl.=12 gl. = 21.026

X^2 Calculada = 91.811

INTERPRETACIÓN:

Si nuestro valor calculado X^2 es igual o superior al de la tabla, decimos que las variables están relacionadas.

La variable insatisfacción laboral con un nivel de confianza de 0.05 y 12 grados de libertad consideramos que nuestro valor calculado es mayor que el de la tabla por lo que estás relacionadas las variables.

Por lo que los factores de mal trato, falta de atención no son determinantes para la insatisfacción laboral, y el factor de inseguridad es determinante o está relacionado con la insatisfacción laboral, por lo que se puede considerar con respecto al análisis la hipótesis se acepta parcialmente.

Hi 2. El trato digno y respetuoso que se le da a los empleados, si logra que éstos realicen sus actividades con eficacia.

Npar Tests

Frequencies

Chi-Square Test **HIPÓTESIS 2**

Trato Digno y Respetuoso

	Observed N	Expected N	Residual
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	24.7	-21.7
De acuerdo	16	24.7	-8.7
Totalmente de Acuerdo	55	24.7	30.3
total	74		

Actividades con Eficacia

	Observed N	Expected N	Residual
Ni de acuerdo ni en Desacuerdo	9	24.7	-15.7
De Acuerdo	25	24.7	0.3
Totalmente de Acuerdo	40	24.7	15.3
Total	74		

Test Statistics	**Trato Digno y Respetuoso**	**Actividades con Eficacia.**
Chi-Square	59.378	19.486
df	2	2
Asymp. Sig.	0	0

Resultados de la Hipótesis 2

Gl= (r-1) (c-1)

r= No. De renglones de la Tabla de Contingencia

c= No. De Columnas de la Tabla de Contingencia.

6. ¿Si dentro de la empresa recibe un trato digno y con respeto considera usted que realizaría sus labores con eficacia.?

Variable: **Trato digno y respetuoso.**

X^2 0.05= (3-1) (4-1)

X^2 0.05= (2) (3)

X^2 0.05 gl.= 6 gl.

X^2 0.05 gl.=6 gl. = 12.592 Valor de Tablas

X^2 Calculada = 59.378

INTERPRETACIÓN:

Si nuestro valor calculado X^2 es igual o superior al de la tabla, decimos que las variables están relacionadas.

Podemos observar que se utiliza para el factor trato digno y respetuoso un nivel de confianza de .05 con 6 grados de libertad por lo que nuestro valor calculado X^2 es de 59.378 y el valor de tablas es de 12.592 se considera que nuestro valor es mayor que el de tablas, y la variable trato digno y respetuoso está relacionada con la eficacia al realizar las labores el trabajador, existe relación entre las variables

7.- ¿Al realizar sus actividades dentro de la empresa las realiza con calidad, evitando el mínimo de errores?.

Variable: **Actividades con eficacia.**

X^2 0.05= (3-1) (4-1)

X^2 0.05= (2) (3)

X^2 0.05 gl.= 6 gl.

X^2 0.05 gl.=6 gl. = 12.592 Valor de Tablas

X^2 Calculada = 19.486

INTERPRETACIÓN:

Si nuestro valor calculado X^2 es igual o superior al de la tabla, decimos que las variables están relacionadas.

Por lo que se considera la relación que existe con las actividades con eficacia y el trato digno y respetuoso que se le da a los trabajadores hay relación entre variables, como podemos observar tenemos un nivel de confianza de .05 con 6 grados de libertad y nos da nuestro valor calculado de 19.486 y el de tablas de 12.592 por lo que se considera que hay relación entre las dos variables por lo que la hipótesis se acepta.

Hi 3. La integridad grupal que se da dentro de la empresa si logra que se tenga una mejor armonía dentro de la misma.

Npar Tests

Frequencies

Chi-Square Test **HIPÓTESIS 3**

Integración Grupal

	Observed N	Expected N	Residual
Regular	8	18.5	-10.5
Bien	24	18.5	5.5
Muy Bien	22	18.5	3.5
Excelente	20	18.5	1.5
Total	74		

Amor a la Empresa

	Observed N	Expected N	Residual
Ni de acuerdo ni en Desacuerdo	13	24.7	-11.7
De acuerdo	31	24.7	6.3
Totalmente de Acuerdo	30	24.7	5.3
Total	74		

Gusto en el Trabajo

	Observed N	Expected N	Residual
De Acuerdo	4	37	-33
Totalmente de Acuerdo	70	37	33
Total	74		

Test Statistics

	Integración Grupal	Amor a la Empresa	Gusto en El Trabajo
Chi-Square	8.378	8.297	58.865
df	3	2	1
Asymp. Sig.	0.039	0.016	0

Resultados de la Hipótesis 3

Gl= (r-1) (c-1)

r= No. De renglones de la Tabla de Contingencia

c= No. De Columnas de la Tabla de Contingencia.

8.- ¿ Dentro de la empresa la relación de trabajo que tiene con sus compañeros como la considera?

Variable: **Integración Grupal.**

X^2 0.05= (4-1) (4-1)

X^2 0.05= (3) (3)

X^2 0.05 gl.= 9 gl.

X^2 0.05 gl.=9 gl. = 26.919 Valor de Tablas

X^2 Calculada = 8.378

INTERPRETACIÓN:

Si nuestro valor calculado X^2 es igual o superior al de la tabla, decimos que las variables están relacionadas.

El factor integración grupal se le asignó un nivel de confianza del 0.05 con 9 grados de libertad, por lo que nuestro valor calculado para esta variable es de 8.378 y el valor de X^2 de tablas es de 26.919, se considera que la variable integración grupal no es un factor determinante para que se tenga una mejor armonía dentro de la empresa.

9.- ¿Siente amor a la empresa?

Variable: **Amor a la empresa**

X^2 0.05= (3-1) (4-1)

X^2 0.05= (2) (3)

X^2 0.05 gl.= 6 gl.

X^2 0.05 gl.=6 gl. = 12.592 Valor de Tablas

X^2 Calculada = 8.297

INTERPRETACIÓN:

Si nuestro valor calculado X^2 es igual o superior al de la tabla, decimos que las variables están relacionadas.

La variable amor por la empresa considerando que tenemos un nivel de confianza del 0.05 y 6 grados de libertad, nuestro valor calculado es de 8.297 comparado con el valor de tablas que es de 12.592 se dice que no existe relación entre las variables amor a la empresa y la armonía, por lo que no es un factor determinante.

10.- ¿Dentro de la empresa se siente a gusto con el puesto que desempeña?

Variable: **Gusto con el Puesto.**

X^2 0.05= (2-1) (4-1)

X^2 0.05= (1) (3)

X^2 0.05 gl.= 3 gl.

X^2 0.05 gl.= 3 gl. = 7.815 Valor de Tablas

X^2 Calculada = 58.865

INTERPRETACIÓN:

Si nuestro valor calculado X^2 es igual o superior al de la tabla, decimos que las variables están relacionadas.

Considerando que la variable gusto por puesto con un nivel de confianza de 0.05 y 3 grados de libertad, en el análisis se tiene que nuestro valor calculado es de 58.865 y el valor de tablas es de 7.815.

Por lo que se considera que el gusto por el puesto es un factor determinante para tener una armonía dentro de la empresa.

Con el análisis realizado la hipótesis se rechaza ya que la integración grupal no es un factor determinante para la armonía dentro de la empresa.

Hi 4. El ambiente físico y agradable dentro de una empresa si hace sentir a los trabajadores con más ánimos para trabajar.

Npar Tests

Frequencies

Chi-Square Test

HIPÓTESIS 4

Ambiente Físico y Agradable

	Observed N	Expected N	Residual
En Desacuerdo	3	18.5	-15.5
Ni Deacuerdo ni en Desacuerdo	7	18.5	-11.5
De acuerdo	32	18.5	13.5
Totalmente de acuerdo	32	18.5	13.5
Total	74		

Ánimos para trabajar

	Observed N	Expected N	Residual
De Acuerdo	13	37	-24
Totalmente de Acuerdo	61	37	24
Total	74		

Test Statistics		
	Ambiente físico y Agradable	**Ánimos para Trabajar**
Chi-Square	39.838	31.135
df	3	1
Asymp. Sig.	.000	.000

11.- ¿Considera que dentro de la empresa existe espacio adecuado para realizar las labores, así como una buena ventilación y los servicios necesarios?

Variable: **Ambiente Físico y Agradable**

X^2 0.05= (4-1) (4-1)

X^2 0.05= (3) (3)

X^2 0.05 gl.= 9 gl.

X^2 0.05 gl.= 9 gl. = 16.919 Valor de Tablas

X^2 Calculada = 39.838

INTERPRETACIÓN:

Si nuestro valor calculado X^2 es igual o superior al de la tabla, decimos que las variables están relacionadas.

El factor ambiente físico y agradable con un nivel de confianza del 0.05 y 9 grados de libertad, nos da nuestro valor calculado de 38.838 y el valor de tablas es de 16.919, por lo que la variable ambiente físico y agradable está relacionado con los ánimos para trabajar.

12.- Considera que si dentro de la empresa existe espacio adecuado y necesario realizaría sus labores con más ánimos?.

Variable: **Ánimos para trabajar.**

X^2 0.05= (2-1) (4-1)

X^2 0.05= (1) (3)

X^2 0.05 gl.= 3 gl.

X^2 0.05 gl.= 3 gl. = 7.815 Valor de Tablas

X^2 Calculada = 31.135

INTERPRETACIÓN:

Si nuestro valor calculado X^2 es igual o superior al de la tabla, decimos que las variables están relacionadas.

Se considera la variable ánimos para trabajar con un nivel de confianza de .05 y 3 grados de libertad se observa que nuestro valor calculado es de 31.135 y el valor de tablas es de 7.815 por lo que nuestro valor calculado es mayor que el de la tabla.

Por tanto se dice que el ambiente físico y agradable es un factor determinante para los ánimos que tenga el personal para laborar, por lo que se encuentran relacionadas hay dependencia de variables, por lo que la hipótesis se acepta.

Hi 5. La seguridad que tienen los empleados dentro de la empresa si permite que estén a gusto con su puesto.

Npar Tests
Frequencies
Chi-Square Test **HIPÓTESIS 5**

Accidente dentro de la Empresa

	Observed N	Expected N	Residual
Casi siempre	9	18.5	-9.5
Frecuentemente	1	18.5	-17.5
Algunas Veces	9	18.5	-9.5
Nunca	55	18.5	36.5
total	74		

Accidente por descuido Trabajador

	Observed N	Expected N	Residual
0	55	12.3	42.7
Totalmente de Acuerdo	1	12.3	-11.3
de acuerdo	1	12.3	-11.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	12.3	-9.3
En Desacuerdo	10	12.3	-2.3
Muy en Desacuerdo	4	12.3	-8.3
Total	74		

Inseguridad en la Empresa

	Observed N	Expected N	Residual
0	55	12.3	42.7
Totalmente de Acuerdo	7	12.3	-5.3
De Acuerdo	4	12.3	-8.3
Ni de acuerdo ni en Desacuerdo	5	12.3	-7.3
En Desacuerdo	2	12.3	-10.3
Muy en Desacuerdo	1	12.3	-11.3
Total	74		

Gusto por el Puesto

	Observed N	Expected N	Residual
Muy en Desacuerdo	2	14.8	-12.8
En Desacuerdo	1	14.8	-13.8
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	10	14.8	-4.8
De Acuerdo	26	14.8	11.2
Totalmente de Acuerdo	35	14.8	20.2
Total	74		

Test Statistics

	Accidente dentro de la Empresa	Accidente por Descuido Trabajador	Inseguridad en la Empresa	Gusto por el Puesto
Chi-Square	98.324	181.568	178.973	61.541
df	3	5	5	4
Asymp. Sig.	0	0	0	0

13.- ¿Ha sufrido algún accidente dentro de la empresa al realizar sus labores?

Variable: **Accidente dentro de la empresa**

X^2 0.05= (4-1) (4-1)

X^2 0.05= (3) (3)

X^2 0.05 gl.= 9 gl.

X^2 0.05 gl.= 9 gl. = 16.919 Valor de Tablas

X^2 Calculada = 98.324

INTERPRETACIÓN:

Si nuestro valor calculado X^2 es igual o superior al de la tabla, decimos que las variables están relacionadas.

Con base en que tomamos para la variable accidente dentro de la empresa para conocer la seguridad o inseguridad que se tiene dentro de la misma, un nivel de confianza del 0.05 con 9 grados de libertad, donde el valor de la X^2 calculada es de 98.324 y el valor de tablas es de 16.919, por lo que se considera que hay relación entre variables, ya que nuestro valor calculado es mayor que el de tabla.

14.- ¿ Considera que el accidente de trabajo se debe a descuido por parte de usted?

Variable: **Accidente descuido del trabajador**

X^2 0.05= (5-1) (4-1)

X^2 0.05= (4) (3)

X^2 0.05 gl.= 12 gl. = **12 gl. = 21.026 Valor de Tablas**

X^2 Calculada = 181.568

INTERPRETACIÓN:

Si nuestro valor calculado X^2 es igual o superior al de la tabla, decimos que las variables están relacionadas.

Por lo que se puede apreciar relacionando la misma variable de inseguridad que tiene los empleados dentro de la empresa, podemos observar que la variable accidente por descuido del trabajador con un nivel de confianza del 0.05 y con 12 grados de libertad, tenemos que nuestro valor calculado es de 181.568 y el valor en tablas con 12 grados de libertad es de 21.026, por lo que se considera que la variable de inseguridad está relacionada con el gusto que sienten dentro de la empresa.

15.- ¿ Considera que el accidente de trabajo se debe a la falta de seguridad que existe dentro de la empresa?

Variable: **Inseguridad en la empresa**

X^2 0.05= (5-1) (4-1)

X^2 0.05= (4) (3)

X^2 0.05 gl.= 12 gl. = **12 gl. = 21.026 Valor de Tablas**

X^2 Calculada = 178.973

INTERPRETACIÓN:

Si nuestro valor calculado X^2 es igual o superior al de la tabla, decimos que las variables están relacionadas.

Se realizó otra pregunta respecto a la inseguridad por lo que se considera que nuestro valor calculado es mayor que el valor de tablas tomando un nivel de confianza de 0.05 y 12 grados de libertad por lo que nuestro valor calculado es de 178.973 y el valor de tablas es de 21.026, por lo que las variables están relacionadas.

10.- ¿ Dentro de la empresa se siente a gusto con el puesto que desempeña?

Variable: **gusto por el puesto**

X^2 0.05= (5-1) (4-1)

X^2 0.05= (4) (3)

X^2 0.05 gl.= 12 gl. = **12 gl. = 21.026 Valor de Tablas**

X^2 Calculada = 61.541

INTERPRETACIÓN:

Si nuestro valor calculado X^2 es igual o superior al de la tabla, decimos que las variables están relacionadas.

Podemos considerar que la inseguridad tiene relación con el gusto por el puesto se considera en esta variable un nivel de confianza del 0.05 con 12 grados de libertad, y nuestro valor calculado es de 61.541 y el valor de tablas es de 21.026, por lo que la hipótesis se acepta ya que la variable inseguridad es determinante para el gusto en el puesto.

Hi 6. El reconocimiento a las labores de los empleados si logra que ellos realicen su trabajo con más entusiasmo.

Npar Tests

Frequencies

Chi-Square Test **HIPÓTESIS 6**

Reconocimiento a las labores.

	Observed N	Expected N	Residual
Nunca	43	14.8	28.2
Algunas Veces	18	14.8	3.2
Frecuentemente	2	14.8	-12.8
Casi siempre	6	14.8	-8.8
Siempre	5	14.8	-9.8
Total	74		

Entusiasmo en el trabajo

	Observed N	Expected N	Residual
De acuerdo	4	37	-33
Totalmente de Acuerdo	70	37	33
Total	74		

Test Statistics		
	Reconocimiento a las Labores	Entusiasmo en el Trabajo
Chi-Square	77.216	58.865
df	4	1
Asymp. Sig.	0	0

16.- Ha recibido algún reconocimiento por parte de la empresa por las labores que realiza?

Variable: **Reconocimiento a las Labores.**

X^2 0.05= (5-1) (4-1)

X^2 0.05= (4) (3)

X^2 0.05 gl.= 12 gl.

X^2 0.05 gl.= 12 gl. = 21.026 Valor de Tablas

X^2 Calculada = 77.216

INTERPRETACIÓN:

Si nuestro valor calculado X^2 es igual o superior al de la tabla, decimos que las variables están relacionadas.

Por lo tanto la variable Reconocimiento a las Labores con 0.05 de nivel de confianza y con 12 grados de libertad, nos da nuestro valor calculado de 77.216 y el valor de tablas es de 21.026 por lo que nuestra X^2 calculada es mayor que el valor en tablas por lo que decimos el reconocimiento a las labores tiene relación con el entusiasmo en el trabajo.

17. - ¿Si dentro de la empresa les otorgaran reconocimientos por las labores que realizan, considera que realizaría con más entusiasmo su trabajo?

Variable: **Entusiasmo en el trabajo.**

X^2 0.05= (2-1) (3-1)

X^2 0.05= (1) (2)

X^2 0.05 gl.= 2 gl.

X^2 0.05 gl.= 2 gl. = 5.991 Valor de Tablas

X^2 Calculada = 58.865

INTERPRETACIÓN:

Si nuestro valor calculado X^2 es igual o superior al de la tabla, decimos que las variables están relacionadas.

Tomando en cuenta nuestro factor de entusiasmo en el trabajo como lo hemos señalado con un nivel de confianza de 0.05 y con 2 grados de libertad, nuestro valor calculado es de 58.865 y el valor de tablas es de 5.991, por lo que nuestro valor es mayor que el de tablas.

Por lo que se dice que la hipótesis se acepta, es decir, las variable reconocimiento a las labores está relacionado con el entusiasmo en el trabajo.

Hi 7. La retribución económica extra que se le da a los empleados por sus logros obtenidos dentro de la empresa si propicia que los trabajadores se sientan a gusto con su trabajo.

Npar Tests

Frequencies

Chi-Square Test

HIPÓTESIS 7

Incentivo económico extra

	Observed N	Expected N	Residual
Muy en desacuerdo	36	14.8	21.2
En desacuerdo	10	14.8	-4.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	14.8	-1.8
De acuerdo	13	14.8	-1.8
Totalmente de acuerdo	2	14.8	-12.8
Total	74		

Gusto en el trabajo

	Observed N	Expected N	Residual
De acuerdo	4	37	-33
Totalmente de acuerdo	70	37	33
Total	74		

Test Statistics

	Incentivo económico extra	**Gusto en el Trabajo**	
Chi-Square	43.432	58.865	
df	4	1	
Asymp. Sig.	.000	.000	

18.- ¿Cuándo realiza sus labores con el mínimo de errores y a tiempo en comparación con sus compañeros reciben un incentivo económico extra por parte de la empresa?.

Variable: **Incentivo Económico Extra.**

X^2 0.05= (5-1) (4-1)

X^2 0.05= (4) (3)

X^2 0.05 gl.= 12 gl.

X^2 0.05 gl.= 12 gl. = 21.026 Valor de Tablas

X^2 Calculada = 43.432

INTERPRETACIÓN:

Si nuestro valor calculado X^2 es igual o superior al de la tabla, decimos que las variables están relacionadas.

El factor incentivo económico extra con un nivel de confianza de 0.05 y con 12 grados de libertad, observamos que nuestro valor calculado es de 43.432 y el valor de tablas es de 21.026, por lo que si nuestro valor calculado es mayor

que el de tablas se dice que las variables son dependientes por lo que el incentivo económico extra está relacionado, con el gusto en el trabajo

19.- ¿Considera que si les otorgaran incentivo económico extra se sentiría a gusto con su trabajo?.

Variable: **Gusto en el Trabajo.**

X^2 0.05= (2-1) (4-1)

X^2 0.05= (1) (3)

X^2 0.05 gl.= 3 gl.

X^2 0.05 gl.= 3 gl. = 7.815 Valor de Tablas

X^2 Calculada = 58.865

INTERPRETACIÓN:

Si nuestro valor calculado X^2 es igual o superior al de la tabla, decimos que las variables están relacionadas.

Se puede considerar que el factor incentivo económico extra es un factor relacionado con el gusto en el trabajo teniendo un nivel de confianza de 0.05 y con 3 grados de libertad por lo que nuestro valor calculado es de 58.865 y el valor de tablas es de 7.815 por lo que la hipótesis se acepta debido a que las variables están relacionadas.

Considerando la situación que atraviesa el país se considera que el incentivo económico extra es un factor determinante con el gusto en el trabajo.

20.- ¿Si asiste puntualmente a sus labores la empresa le otorga premios por puntualidad?

Variable: **Premios por puntualidad.**

X^2 0.05= (5-1) (4-1)

X^2 0.05= (4) (3)

X^2 0.05 gl.= 12 gl.

X^2 0.05 gl.= 12 gl. = 21.026 Valor de Tablas

X^2 Calculada = 131.541

INTERPRETACIÓN:

Si nuestro valor calculado X^2 es igual o superior al de la tabla, decimos que las variables están relacionadas.

Para la variable de premios por puntualidad tenemos un nivel de confianza del 0.05 y con 12 grados de libertad, donde nuestro valor calculado es de 131.541 y el valor en tablas es de 21.026, por lo que decimos que si nuestro valor calculado es mayor que el de tabla la variable es significativa por lo que la variable de premios por puntualidad está relacionada con la satisfacción en el trabajo.

21- ¿ Considera que si les otorgaran premios por puntualidad se sentiría satisfecho al realizar su trabajo?

Variable: **Satisfacción en el trabajo.**

X^2 0.05= (2-1) (4-1)

X^2 0.05= (1) (3)

X^2 0.05 gl.= 3 gl.

X^2 0.05 gl.= 3 gl. = 7.815 Valor de Tablas

X^2 Calculada = 58.865

INTERPRETACIÓN:

Si nuestro valor calculado X^2 es igual o superior al de la tabla, decimos que las variables están relacionadas.

Por lo que tomando como variable satisfacción en el trabajo con un nivel de confianza del 0.05 y con 3 grados de libertad, tenemos que nuestro valor calculado es mayor que el valor en tablas, por lo que la hipótesis se acepta

debido a que las variables premios por puntualidad y satisfacción en el trabajo están relacionadas.

Hi 9. Las prestaciones tanto en dinero como en especie que se les da a los trabajadores si coadyuva a que ellos se sientan a gusto laborando.

Npar Tests

Frequencies

Chi-Square Test **HIPÓTESIS 9**

Prestaciones de Ley

	Observed N	Expected N	Residual
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	24.7	-23.7
De acuerdo	1	24.7	-23.7
Totalmente de acuerdo	72	24.7	47.3
Total	74		

Gusto en el trabajo

	Observed N	Expected N	Residual
De acuerdo	4	37	-33
Totalmente de acuerdo	70	37	33
Total	74		

Test Statistics

	Prestaciones de Ley	**Gusto en el Trabajo**
Chi-Square	136.243	58.865
df	2	1
Asymp. Sig.	0	0

22.- ¿La empresa les proporciona todas las prestaciones a que tienen derecho por Ley?.

Variable: **Prestaciones de Ley**

X^2 0.05= (3-1) (4-1)

X^2 0.05= (2) (3)

X^2 0.05 gl.= 6 gl.

X^2 0.05 gl.= 6 gl. = 12.592 Valor de Tablas

X^2 Calculada = 136.243

INTERPRETACIÓN:

Si nuestro valor calculado X^2 es igual o superior al de la tabla, decimos que las variables están relacionadas.

Se considera que el factor prestaciones de ley tiene un nivel de confianza del 0.05 con 6 grados de libertad, por lo que nuestra X^2 calculada es mayor que el valor en tablas, por lo que hay relación entre variables, esto quiere decir que las variables están relacionadas, hay dependencia entre las prestaciones de Ley y gusto en el trabajo.

23. ¿Considera que si la empresa les proporcionara todas las prestaciones a quien tiene derecho por Ley estaría a gusto con su trabajo?

Variable: **Gusto en el trabajo**

X^2 0.05= (2-1) (4-1)

X^2 0.05= (1) (3)

X^2 0.05 gl.= 3 gl.

X^2 0.05 gl.= 3 gl. = 7.815 Valor de Tablas

X^2 Calculada = 58.865

INTERPRETACIÓN:

Si nuestro valor calculado X^2 es igual o superior al de la tabla, decimos que las variables están relacionadas.

De acuerdo a nuestro factor gusto en el trabajo se considera un nivel de confianza del 0.05 con 3 grados de libertad, por lo que nuestro valor calculado es de 58.865 y el valor en tablas es de 7.815 lo cual resulta menor que el valor calculado de X^2 por lo tanto hay dependencia entre variables por lo que la hipótesis se acepta ya que están relacionadas las variables de las prestaciones de Ley con el gusto en el trabajo.

Hi 10. Los empleados con estímulos motivacionales si son más productivos que los que no reciben.

Npar Tests

Frequencies

Chi-Square Test **HIPÓTESIS 10**

Estímulos motivacionales.

	Observed N	Expected N	Residual
Nunca	8	14.8	-6.8
Algunas veces	4	14.8	-10.8
Frecuentemente	6	14.8	-8.8
Casi siempre	19	14.8	4.2
Siempre	37	14.8	22.2
Total	74		

Tiempo Especificado

	Observed N	Expected N	Residual
Muy en descuerdo	35	14.8	20.2
En desacuerdo	20	14.8	5.2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	14.8	-6.8
De acuerdo	2	14.8	-12.8
Totalmente de acuerdo	9	14.8	-5.8
Total	74		

Test Statistics	Estímulos motivacionales	Tiempo Especificado
Chi-Square	50.73	45.865
df	4	4
Asymp. Sig.	0	0

24.- ¿La empresa les ha proporcionado algún estímulo para que ustedes realicen mejores sus actividades?.

Variable: **Estímulos motivacionales.**

X^2 0.05= (5-1) (4-1)

X^2 0.05= (4) (3)

X^2 0.05 gl.= 12 gl.

X^2 0.05 gl.= 12 gl. = 21.026 Valor de Tablas

X^2 Calculada = 50.73

INTERPRETACIÓN:

Si nuestro valor calculado X^2 es igual o superior al de la tabla, decimos que las variables están relacionadas.

Para la variable de estímulos motivacionales con un 0.05 de nivel de confianza y 12 grados de libertad tenemos que nuestro valor calculado es de 50.73 lo que resulta que el valor de tablas es de 21.026, por lo que nuestro valor calculado es mayor que el valor de tabla por lo que decimos la variable de estímulos motivacionales está relacionada con la productividad de los trabajadores.

25.-¿Cuándo realizan sus actividades cumplen en el tiempo que les especifica su jefe?

Variable: **Tiempo Especificado.**

X^2 0.05= (5-1) (4-1)

X^2 0.05= (4) (3)

X^2 0.05 gl.= 12 gl.

X^2 0.05 gl.= 12 gl. = 21.026 Valor de Tablas

X^2 Calculada = 45.865

INTERPRETACIÓN:

Si nuestro valor calculado X^2 es igual o superior al de la tabla, decimos que las variables están relacionadas.

Para la variable tiempo especificado, es el tiempo que ejerce un trabajador su actividad considerando un nivel de confianza del 0.05 con 12 grados de libertad se considera que el valor calculado es de 45.865 y el valor de tabla es de 21.026 por lo que nuestra X^2 calculada es mayor que el valor de tablas por lo que es significativo; esto quiere decir que los trabajadores con estímulos son más productivos que los que no reciben por lo que la hipótesis se acepta.

Hi 11. Los empleados prefieren estrategias relacionadas con factores económicos, que las estrategias de autoestima y reconocimiento.

Npar Tests

Frequencies

Chi-Square Test **HIPÓTESIS 11**

Factores Económicos

	Observed N	Expected N	Residual
Muy en desacuerdo	1	14.8	-13.8
En desacuerdo	2	14.8	-12.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	14.8	-7.8
De acuerdo	42	14.8	27.2
Totalmente de Acuerdo	22	14.8	7.2
Total	74		

Autoestima y Reconocimiento

	Observed N	Expected N	Residual
Muy en desacuerdo	10	14.8	-4.8
En desacuerdo	10	14.8	-4.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	14.8	-3.8
De acuerdo	19	14.8	4.2
Totalmente de Acuerdo	24	14.8	9.2
Total	74		

Test Statistics

	Factores Económicos	**Autoestima y Reconocimiento**
Chi-Square	81.541	11
df	4	4
Asymp. Sig.	.000	0.027

26.- ¿Es más motivador que al realizar mejor las actividades encomendadas, su jefe le entregue dinero en efectivo?

Variable: **Factor Económico.**

X^2 0.05= (5-1) (4-1)

X^2 0.05= (4) (3)

X^2 0.05 gl.= 12 gl.

X^2 0.05 gl.= 12 gl. = 21.026 Valor de Tablas

X^2 Calculada = 81.541

INTERPRETACIÓN:

Si nuestro valor calculado X^2 es igual o superior al de la tabla, decimos que las variables están relacionada.

Para la variable factor económico tenemos un nivel de confianza de 0.05 y con 12 grados de libertad, nuestro valor calculado representa un 81.541 y el valor de tabla es de 21.026 por lo que la variable factor económico es motivador para realizar sus actividades lo mejor posible.

De acuerdo al nivel cultural y el medio en que nos desenvolvemos se considera que el factor económico es motivador para realizar las actividades lo mejor posible.

27.- ¿Dentro de la empresa prefieren que lo valoren como ser humano?

Variable: **Autoestima y Reconocimiento.**

X^2 0.05= (5-1) (4-1)

X^2 0.05= (4) (3)

X^2 0.05 gl.= 12 gl.

X^2 0.05 gl.= 12 gl. = 21.026 Valor de Tablas

X^2 Calculada = 11

INTERPRETACIÓN:

Si nuestro valor calculado X^2 es igual o superior al de la tabla, decimos que las variables están relacionadas.

Para el factor de autoestima y reconocimiento teniendo considerado un nivel de confianza del 0.05 con 12 grados de libertad, tenemos que nuestro valor calculado es 11 y el valor de tablas es de 21.026 lo que representa que nuestra X^2 es menor que la de tablas por lo que no es representativa.

Nuestra hipótesis se acepta ya que es más motivador que su jefe le entregue dinero en efectivo y no que lo valoren como ser humano dentro de la organización, esto es debido al medio ambiente en que nos encontramos va de acuerdo a nuestro nivel cultural y la situación que atraviesa el país.

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

En el mundo empresarial del presente, cada vez más competitivo, una plantilla sumamente motivada resulta esencial para cualquier empresa que quiera obtener buenos resultados.

Es importante tener presente que dentro de toda organización el recurso valioso es el elemento humano.

La gente compone el sistema social interno de las organizaciones, este sistema consta de individuos y grupos, los grupos son dinámicos, se forman, cambian y desmantelan, las personas son los seres vivientes, pensantes y sensibles que trabajan en las organizaciones para cumplir con sus objetivos.

Los individuos tienden a desarrollar ciertos impulsos motivacionales como producto del entorno cultural en el que viven, impulsos que influyen en la concepción de su trabajo y en la forma en la que conducen su vida.

Se afirma que todo ser humano que trabaja en cualquier organización es un pilar importante para la misma, es importante que los administradores le den el valor que se merecen, debido a que si son tomados en cuenta tanto el empresario como el trabajador saldrían beneficiados.

Mientras más motivado se encuentre el trabajador dentro de la empresa, más aprovechará sus talentos para explotarlos, y así lograr los objetivos de la empresa.

Es necesario que los empresarios de las organizaciones tomen en cuenta que la motivación que se le da al personal va a depender de lo que ellos quieren lograr dentro de la misma.

Por lo que la motivación es lo que impulsa a una persona a actuar de determinada manera. Este impulso a actuar puede ser provocado por un estímulo externo es decir que proviene del ambiente o puede ser generado internamente en los procesos mentales del individuo.

Los actos del ser humano son guiados por su conocimiento es decir lo que piensa, sabe y prevé, la motivación de un individuo se considera como deseo y rechazo. El individuo desea poder, status y rechaza el aislamiento social y las amenazas a su autoestima.

Por lo que el empresario debe de tener en cuenta que los factores motivacionales son cosas que inducen a un individuo a alcanzar un alto desempeño, son las recompensas o incentivos ya identificados que intensifican el impulso a satisfacer deseos; son también medios por los cuales es posible conciliar necesidades contrapuestas o destacar una necesidad para darle prioridad sobre otra. También son fuerzas que inducen a las personas a actuar a realizar algo, fuerzas que influyen sobre la conducta humana.

En nuestro estudio de investigación se fundamentó en dos teorías básicas del comportamiento humano.

TEORÍA DE ABRAHAM H. MASLOW:

Un primer aspecto que el administrador necesita conocer son las necesidades humanas. Ello le permitirá comprender mejor el comportamiento del hombre y usar la motivación como poderoso medio para mejorar la calidad de vida dentro de la organización.

Esta teoría, llamada también jerarquía de las necesidades, fue elaborada por el psicólogo y consultor norteamericano Dr. Abraham H. Maslow. En su obra *Motivation and Personality*, partiendo de la base de que el hombre es

un ser con deseos y cuya conducta está dirigida a la consecución de objetivos, establece cinco categorías básicas de necesidades: fisiológicas, seguridad, sociales, ego y de autorrealización.

Jerarquía de las Necesidades

Las necesidades humanas según Maslow están organizadas en cinco niveles según una jerarquía de importancia y de influencia:

1. Las necesidades fisiológicas

Estas necesidades son las más esenciales y elementales que todos tenemos, y están directamente relacionadas con la sobrevivencia y conservación de la vida; por ejemplo, la necesidad de alimento, bebida, abrigo, descanso, sueño, reproducción, respiración, etc. Otra de las características es que esta necesidad puede saciarse, a diferencia de las secundarias.

2. Las necesidades de seguridad

Cuando se satisfacen razonablemente las necesidades fisiológicas, entonces se activan las necesidades de seguridad.

Por su naturaleza el hombre desea estar, en la medida de lo posible, protegido contra el peligro o la privación, cubierto de contingencias futuras; requiere sentir seguridad en el futuro, estar libre de peligros y vivir en un ambiente agradable, para él y para su familia. Asimismo, necesita sentir seguridad en cuanto al respeto y la estimación de los integrantes de sus grupos sociales.

En el ámbito laboral, estas necesidades se traducen en deseo de estabilidad laboral, seguro médico familiar, seguridad económica, pensión de jubilación, etc.

3. Las necesidades sociales

Satisfechas las necesidades fisiológicas y de seguridad, de acuerdo con Maslow, éstas ya no motivan la conducta. Ahora las necesidades sociales se convierten en los motivadores activos de la conducta: necesidades como las de filiación, de dar y recibir afecto y de amistad. Es decir, se refiere al aspecto afectivo, deseo de pertenencia y participación social.

Los hombres, como seres sociales, necesitan la compañía de sus semejantes. Buscan comunicarse con otras personas y conseguir amistad. Desean manifestar afecto así como recibir. Además, para sobrevivir, necesitan aliarse; requieren vivir dentro de una comunidad. Hasta ahí el aspecto netamente utilitario de la sociedad; pero, además, el ser humano necesita sentir que pertenece al grupo y que se le acepta dentro del mismo.

Para satisfacer estas necesidades, en las empresas es recomendable promover actividades sociales, culturales, deportivas, círculos de calidad, trabajos en equipo, etcétera, orientados a que los trabajadores tengan la oportunidad de ejercitar esta necesidad. Incluso, estimular los grupos informales proactivos es una buena decisión.

4. Las necesidades del ego o la estima

Para toda persona es imprescindible, emocionalmente, sentirse apreciado, estimado, tener cierto prestigio y destacar dentro del contexto de su grupo social. Asimismo, esta necesidad incluye el respeto a uno mismo y el valor propio ante los demás. El hombre, por su naturaleza, necesita ser importante.

Las necesidades de ego pocas veces quedan satisfechas. Las personas tienen un apetito constante por un mayor logro, mayor reconocimiento. Sin embargo, como con las otras necesidades, las de ego solamente motivan el comportamiento una vez que las necesidades de nivel más bajo han

quedado razonablemente satisfechas.

5. Necesidades de autorrealización

La autorrealización es un ideal al que todos aspiramos llegar. Se satisface mediante oportunidades para desarrollar el talento al máximo, expresar ideas y conocimientos, verterse al exterior y obtener logros personales. En este contexto, el hombre requiere trascender, desea dejar huella de su paso en este mundo. Una manera de lograrlo es crear y realizar su propia obra. Esta es la necesidad que impulsa al artista a expresarse en el lienzo, la necesidad que motiva a un estudiante a trabajar todo el día y buscar obtener el título estudiando en la noche.

TEORIA DE FREDERICK HERZBERG

El Psicólogo Frederick Herzberg propuso la teoría motivación-higiene. Al creer que la relación que un individuo tiene con su trabajo es básica, y que su actitud hacia el mismo bien puede determinar su éxito o fracaso, Herzberg investigó la pregunta, ¿ que desea la gente en sus puestos?. Le pidió a las personas que describieran con todo detalle aquellas situaciones en que se sintieron muy bien o mal en relación a sus puestos.

FACTORES HIGIENICOS.

Los factores higiénicos son las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja, implican las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de las empresas, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre las directivas y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc.

FACTORES MOTIVANTES (PUESTO)

Estos factores tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy por encima de los niveles normales.

El término motivación encierra sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y tienen bastante significación para el trabajo.

Para determinar cuales son los factores motivacionales que influyen en el desempeño de los trabajadores se realizaron las siguientes hipótesis:

Hi1. El mal trato a los trabajadores, la falta de atención, la inseguridad, provocan insatisfacción laboral a los empleados.

De acuerdo al análisis que se realizó a través de la ji cuadrada, se llegó a concluir que el mal trato a los trabajadores, y la falta de atención no son factores determinantes para considerar que provocan insatisfacción laboral a los trabajadores, pero observamos que la inseguridad si es un factor que está relacionado con la insatisfacción laboral.

Hi 2. El trato digno y respetuoso que se le da a los empleados si logra que éstos realicen sus actividades con eficacia.

Se concluye que un factor que interviene para que los trabajadores realicen sus actividades con eficacia es el trato que se le brinda a los mismos, es decir que si al trabajador se le trata bien dentro de la empresa logra que éstos realicen sus actividades con eficacia, por lo que las variables están relacionadas.

Hi 3. La integridad grupal dentro de la empresa si logra que se tenga una mejor armonía de la misma.

Se concluye que no existe relación entre la integridad grupal que se da dentro de la empresa con la armonía de esta, de acuerdo al análisis estadístico no es un factor determinante por lo que las variables no están relacionadas.

Hi 4. El ambiente físico y agradable de una empresa si hace sentir a los empleados con más ánimos para trabajar.

Podemos observar que de acuerdo a nuestro análisis estadístico de la ji cuadrada, los ánimos que tienen los trabajadores al estar en la empresa va relacionado con el ambiente físico y agradable de la misma, por lo que se concluye que es un factor que interviene para que los trabajadores se sientan con ánimos al realizar sus labores, si en la empresa se cuenta con suficiente espacio, instalaciones adecuadas, un ambiente agradable los trabajadores se sienten con ánimos para trabajar por lo que las variables están relacionadas.

Hi 5. La seguridad que tienen los empleados en la empresa si permite que estén a gusto con su puesto.

Considerando que todo individuo necesita de seguridad, y de acuerdo a nuestro análisis no paramétrico, se concluye que la seguridad es una variable dependiente con el gusto en el puesto, esto quiere decir que mientras más seguro esté el trabajador dentro de la empresa, más satisfacción en su puesto y en la empresa tendrá.

Hi 6. El reconocimiento a la labor desarrollada por los empleados si logra que ellos realicen su trabajo con más entusiasmo.

Todo individuo necesita de reconocimiento dentro de la empresa, lo podemos llegar a confirmar, de acuerdo a nuestro análisis resulta que el factor reconocimiento es determinante para que los empleados realicen su trabajo con más entusiasmo, es necesario que el trabajador esté totalmente motivado, y de acuerdo a este planteamiento el reconocimiento es un factor importante, es decir hay relación entre variables.

Hi 7. La retribución económica extra a los empleados por logros obtenidos dentro de la empresa si propicia que los trabajadores se sientan a gusto con su trabajo.

Se concluye que el factor retribución económica extra que se le entrega a los empleados está relacionado con el gusto que siente por su trabajo, si al trabajador le entregan un incentivo económico extra, éste de acuerdo a nuestro análisis se va a sentir a gusto, se observa que es otro factor que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores, considerando la situación económica del país la variable retribución económica extra es un factor determinante para que el empleado se sienta a gusto con su trabajo, por lo que las variables están relacionadas.

Hi 8. Los premios por puntualidad que se les da los empleados si conlleva para que ellos se sientan satisfechos en su trabajo.

De acuerdo al método estadístico utilizado de la ji cuadrada se concluye que los premios por puntualidad es un factor importante para que los trabajadores se sientan satisfechos con su trabajo, se observa que hay una relación entre variables.

Hi 9. Las prestaciones tanto en dinero como en especie si coadyuva a que los trabajadores se sientan a gusto laborando

En lo que respecta a las prestaciones tanto en dinero como en especie es un factor importante que los trabajadores se les debe de brindar dentro de la empresa ya que con esto se logra que los empleados se sientan a gusto laborando.

Los administradores deben de tener en cuenta que los trabajadores necesitan de todas las prestaciones a que tienen derecho, ya que mientras le otorguen todas las prestaciones, éstos tienen mayor satisfacción laboral, por lo que las variables están relacionadas.

Hi 10. Los empleados con estímulos motivacionales si son más productivos que los que no reciben.

De acuerdo a nuestro análisis, podemos concluir que los empleados con estímulos motivacionales son más productivos que los que no reciben, esto traerá el mejor rendimiento dentro de la empresa, ya que los trabajadores realizarán sus actividades con el menor tiempo posible, y evitando errores, lo que lograrán que las actividades las realicen con mejor calidad y esto logra la mayor productividad dentro de la empresa, ya que ahorra tiempo y la calidad es de primera, por eso es importante que los empresarios tomen en cuenta que un trabajador motivado es más productivo que al que no le brinda motivación.

Hi 11. Los empleados prefieren estrategias relacionadas con factores económicos, que las estrategias de autoestima y reconocimiento.

De acuerdo a nuestro análisis, podemos observar que los empleados prefieren las estrategias relacionadas con lo económico, que las estrategias de autoestima y reconocimiento.

Es necesario tener presente que debido a la situación que atraviesa nuestro país y al medio en el que nos desarrollamos, un factor importante que consideran los trabajadores es la retribución económica.

Es necesario mencionar que de acuerdo al instrumento para la obtención de la información, se realizó una última pregunta tomando como factores motivacionales los mencionados anteriormente, por lo que se les solicitó a cada uno de los trabajadores encuestados, que mencionaran de mayor a menor importancia los factores que les gustaría que les proporcionaran, de acuerdo a este cuestionamiento se llegó a la siguiente conclusión:

El 31% de los trabajadores le dan mayor importancia al factor motivacional el Autoestima, un 18% la retribución económica extra, el 12% Reconocimiento a las labores, otro 12% al trato digno y respetuoso, otro 12% a la autorrealización un 7% las prestaciones a que tienen derecho por Ley, un 4% la integridad grupal que se da dentro de la empresa, un 3% a los premios por puntualidad y un 1% a la seguridad dentro de la empresa.

Es necesario que los empresarios les proporcionen factores motivacionales a sus empleados, y tomen conciencia que el elemento humano es un factor de vital importancia para la empresa, y mientras éstos estén motivados van a cumplir con los objetivos tanto de ellos como los de la empresa.

RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES.

De acuerdo con el análisis presentado con anterioridad se puede dar las siguientes recomendaciones a los empresarios:

Es necesario que dentro de la empresa se le de el valor que se merece el elemento humano, esto quiere decir que el ejecutivo debe conocer cuáles son los factores que motivan a su personal.

Para un empleado la mayor ventaja de estar motivado es la satisfacción del trabajo. Para el empresario significa un buen trabajo.

Por lo que se recomienda que dentro de la empresa se otorguen factores motivacionales como:

- Un buen trato a los trabajadores.
- Atención por parte de los jefes.
- Seguridad dentro de la empresa.
- Trato digno y respetuoso.
- Ambiente agradable dentro de la empresa.
- Otorgar prestaciones de Ley que tienen derecho los trabajadores.
- Otorgar incentivos económicos extra.
- Otorgar premios por puntualidad.
- Otorgar reconocimientos por las labores.
- Valorar al empleado como ser humano dentro de la empresa.
- Alabe el buen trabajo aunque no se alcancen metas.
- Permita que el personal opine acerca de las metas.
- Si no puede ofrecer efectivo haga regalos como incentivo.

Es recomendable proporcionar incentivos para motivar al personal por ejemplo:

Si el número de empleados fuera amplio, agrúpelo en equipos y ofrezca una recompensa al equipo ganador.

Divida el personal en tres equipos y desglose la recompensa global en un primer, segundo y tercer lugar.

No limite los incentivos; idee metas individuales para cada uno.
Permita que cada uno fije sus propias metas y vincule los incentivos con la ambición y éxito.

Fije un máximo: nadie recibe nada salvo que se sobrepase.

Realice reuniones y celebraciones, ya que esto aumentará el espíritu de grupo.

Es necesario saber que existen recompensas no económicas, como:
Reconocimiento: Nota manuscrita, trofeo.
Regalos y privilegios: Vacaciones, instalaciones deportivas.
Acontecimientos Especiales: Fines de semana, fiestas.
Capacitación profesional: Cursos en la empresa o fuera de ella.
Autodesarrollo: Formación personal.

También se le recomienda a todos aquellos empresarios que deseen obtener éxito en sus empresas así como el bienestar de la misma, que tomen conciencia de que si cuenta con personal altamente capacitado y calificado y lo principal totalmente motivado, lograrán que éstos realicen sus actividades con mayor entusiasmo y esto logrará que ellos no tengan problemas futuros.

Algunas sugerencias para la eficacia personal de los empleados que pueden dar los jefes son:

- No les haga creer a los empleados que son incompetentes
- No los ridiculice a causa de su trabajo.
- No busque fallas menores en sus resultados.
- No critique su trabajo frente a sus compañeros.
- No subestime la importancia de su puesto o tareas.
- Elogie sus esfuerzos.
- Pídale comentarios.
- Escuche atentamente sus ideas de mejoras.
- Comparta con ellos retroalimentación positivas de sus compañeros.
- Reconozca formalmente sus logros.

Dentro de una empresa cuando los trabajadores están realizando sus actividades con el mejor esfuerzo es necesario que los administradores proporcionen además de los motivadores antes descritos los siguientes:

- Otorgar retribuciones como camisetas, tazas para tomar café, vales gratuitos por canjear en restaurantes.
- Así como también la invitación anual de alguna fiesta de creatividad.
- Otorgar ciertos reconocimientos por el mejor vendedor del año.
- Una felicitación por escrito por el esmero del trabajador.
- Una palmadita en la espalda para felicitarlo.
- Invitarlos a reuniones y comentar los logros obtenidos.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA

Cummings L.L., P. Schwab Donald, Recursos Humanos, Desempeño y evaluación, primera reimpresión, Trillas, México, Mayo 1991.

Chiavenato Idalberto; Administración de Recursos Humanos, Segunda Edición, Mc Graw Hill, Colombia 1994.

Freemont E. Kast, James E. Rosenweig, Administración en las Organizaciones, Enfoque de sistemas y contingencias, cuarta edición, Mc. Graw Hill, México 1988.

Johnmarshall reev, Motivación y Emoción, Mxc Graw Hill, 2000.

Harold Koontz, Heinz Werhrich, Administración, Una perspectiva global, décima edición, Mc. Graw Hill, México 1995.

C.N. Cofer, M.H. Appley, Psicología de la Motivación, Teoría de investigación, Edit. Trillas.

Hernández Sampieri Roberto, otros, Metodología de la Investigación, 2ª. Edición, Mc Graw Hill, México, 1998.

James A. F. Stoner, R. Edward Freeman, Daniel R. Gilbert Jr., Administración, sexta edición, Prentice Hill, México.

Keiths Davis John W. Newstrom, Comportamiento Humano en el Trabajo, 10a. Edición, Mc. Graw Hill.

Meggison, Leon C. Donal C. Mosle y Paul H. Pietri Jr., Administración. Conceptos y aplicaciones, primera edición, Ecasa 1988.

Méndez Morales José Silvestre, Economía y la Empresa, primera edición, Mc. Graw Hill, México1989.

Stephen P. Robbins, Administración. Teoría y práctica, cuarta edición, Hispanoamericana S.A., México 1994.

Cuaderno Estadístico del Estado de Chiapas, INEGI 2000.

http://www.sp-chiapas.gob.mx.

"Motivación", Enciclopedia Microsoft® Encarta® 99. © 1993-1998 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

Robert Séller, Como motivar, Biblioteca Esencial del Ejecutivo, Grijalbo.

MASLOW, Abraham, Motivation and personality, New York, Harper & Row, 1954.

"Comercio", Enciclopedia Microsoft® Encarta® 99. © 1993-1998 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

ANEXOS

Anexo 1 LIBRO DE CÓDIGOS

VARIABLE	ITEM	CATEGORÍAS	CÓDIGOS	COLUMNA
Trato que recibe el Trabajador	Trato	✠ Excelente ✠ Muy Bien ✠ Bien ✠ Regular ✠ Mal	5 4 3 2 1	1
Atención del Jefe hacia el Trabajador	Atención	✠ Excelente ✠ Muy Bien ✠ Bien ✠ Regular ✠ Mal	5 4 3 2 1	2
Inseguridad del Trabajador	Rechazo	✠ Siempre ✠ Casi siempre ✠ Frecuentemente ✠ Algunas Veces ✠ Nunca	1 2 3 4 5	3
Inseguridad del Trabajador	Despido	✠ Siempre ✠ Casi siempre ✠ Frecuentemente ✠ Algunas Veces ✠ Nunca	1 2 3 4 5	4
Insatisfacción Laboral	Forma de realizar las actividades en la empresa	✠ Totalmente motivado ✠ Motivado ✠ Poco Motivado ✠ Sin Motivación ✠ Por Obligación	5 4 3 2 1	5
Trato Digno y Respetuoso	Labores lo mejor posible	✠ Totalmente de Acuerdo ✠ De Acuerdo ✠ Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo ✠ En Desacuero ✠ Muy en Desacuerdo	5 4 3 2 1	6
Actividades con Eficacia	Labores lo mejor posible	✠ Totalmente de Acuerdo ✠ De Acuerdo ✠ Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo ✠ En Desacuero ✠ Muy en Desacuerdo	5 4 3 2 1	7

Integridad Grupal	Relación del Trabajado entre compañeros	✠ Excelente ✠ Muy Bien ✠ Bien ✠ Regular ✠ Mal	5 4 3 2 1	8
Armonía en la Empresa	Amor a la Empresa	✠ Totalmente de Acuerdo ✠ De Acuerdo ✠ Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo ✠ En Desacuero ✠ Muy en Desacuerdo	5 4 3 2 1	9
Gusto en el Puesto	Puesto que desempeña	✠ Totalmente de Acuerdo ✠ De Acuerdo ✠ Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo ✠ En Desacuero ✠ Muy en Desacuerdo	5 4 3 2 1	10
Ambiente Físico y Agradable	Buena Ventilación, Servicios necesarios	✠ Totalmente de Acuerdo ✠ De Acuerdo ✠ Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo ✠ En Desacuero ✠ Muy en Desacuerdo	5 4 3 2 1	11
Ambiente Físico y Agradable	Buena Ventilación, Servicios necesarios	✠ Totalmente de Acuerdo ✠ De Acuerdo ✠ Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo ✠ En Desacuerdo ✠ Muy en Desacuerdo	5 4 3 2 1	12
Seguridad en el Trabajo	Accidente en la Empresa	✠ Siempre ✠ Casi siempre ✠ Frecuentemente ✠ Algunas Veces ✠ Nunca	1 2 3 4 5	13

Seguridad en el Trabajo	Descuido del Trabajador	✠ Totalmente de Acuerdo ✠ De Acuerdo ✠ Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo ✠ En Desacuerdo ✠ Muy en Desacuerdo	5 4 3 2 1	14
Seguridad en el Trabajo	Inseguridad en la Empresa	✠ Totalmente de Acuerdo ✠ De Acuerdo ✠ Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo ✠ En Desacuerdo ✠ Muy en Desacuerdo	5 4 3 2 1	15
Reconocimiento a las Labores	Reconocimiento por parte de la empresa	✠ Siempre ✠ Casi siempre ✠ Frecuentemente ✠ Algunas Veces ✠ Nunca	5 4 3 2 1	16
Reconocimiento a las Labores	Entusiasmo en el Trabajo	✠ Totalmente de Acuerdo ✠ De Acuerdo ✠ Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo ✠ En Desacuerdo ✠ Muy en Desacuerdo	5 4 3 2 1	17
Incentivo Económico Extra	Mínimo de errores y a tiempo	✠ Totalmente de Acuerdo ✠ De Acuerdo ✠ Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo ✠ En Desacuerdo ✠ Muy en Desacuerdo	5 4 3 2 1	18
Incentivo Económico Extra	Gusto en el Trabajo	✠ Totalmente de Acuerdo ✠ De Acuerdo ✠ Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo ✠ En Desacuerdo ✠ Muy en Desacuerdo	5 4 3 2 1	19

Premios por puntualidad	Asistencia Puntualmente	✠ Siempre ✠ Casi siempre ✠ Frecuentemente ✠ Algunas Veces ✠ Nunca	5 4 3 2 1	20
Premios por Puntualidad	Gusto en el Trabajo	✠ Totalmente de Acuerdo ✠ De Acuerdo ✠ Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo ✠ En Desacuerdo ✠ Muy en Desacuerdo	5 4 3 2 1	21
Prestaciones de Ley	Prestaciones por Derecho	✠ Totalmente de Acuerdo ✠ De Acuerdo ✠ Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo ✠ En Desacuerdo ✠ Muy en Desacuerdo	5 4 3 2 1	22
Prestaciones de Ley	Gusto en el Trabajo	✠ Totalmente de Acuerdo ✠ De Acuerdo ✠ Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo ✠ En Desacuerdo ✠ Muy en Desacuerdo	5 4 3 2 1	23
Estímulos Motivacionales	Realizar mejores sus actividades	✠ Totalmente de Acuerdo ✠ De Acuerdo ✠ Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo ✠ En Desacuerdo ✠ Muy en Desacuerdo	5 4 3 2 1	24

Productividad	Actividades en tiempo especificado	✠ Totalmente de Acuerdo ✠ De Acuerdo ✠ Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo ✠ En Desacuerdo ✠ Muy en Desacuerdo	5 4 3 2 1	25
Motivador Económico	Dinero en Efectivo	✠ Totalmente de Acuerdo ✠ De Acuerdo ✠ Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo ✠ En Desacuerdo ✠ Muy en Desacuerdo	5 4 3 2 1	26
Autoestima	Valoren como Ser humano	✠ Totalmente de Acuerdo ✠ De Acuerdo ✠ Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo ✠ En Desacuerdo ✠ Muy en Desacuerdo	5 4 3 2 1	27

TABLA 1
Tabulaciones del cuestionario aplicado a los trabajadores

	maltrato	atención	inseglab	ins.trab	sat.lab	trat.dig	act.efic
1	5	4	5	5	4	5	5
2	3	3	4	4	4	5	4
3	4	3	5	5	5	4	4
4	3	3	5	5	4	5	4
5	5	5	5	4	5	5	5
6	2	2	5	5	4	5	5
7	2	2	4	4	2	5	3
8	4	3	3	4	2	4	4
9	4	3	4	5	4	5	5
10	3	4	5	5	4	5	5
11	3	4	5	5	5	5	5
12	3	3	4	5	4	5	4
13	4	3	4	4	4	5	5
14	3	3	4	4	4	4	5
15	4	3	5	5	4	5	5
16	3	3	4	4	4	5	5
17	5	3	5	5	5	3	5
18	5	3	5	5	5	5	5
19	2	2	1	5	2	4	4
20	4	4	5	5	5	5	5
21	2	2	4	4	4	5	5
22	3	3	1	1	5	5	5
23	3	3	4	5	5	4	5
24	2	2	3	1	1	5	4
25	3	3	4	5	5	5	5
26	3	3	5	5	4	5	4
27	4	4	4	4	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	4	4	5	4
30	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	4	4	4	4
32	4	4	5	5	4	5	5
33	4	4	5	5	4	5	4
34	3	3	5	5	4	5	5
35	4	4	4	5	4	5	5
36	4	4	5	5	4	5	5
37	4	4	5	5	5	4	5
38	5	5	4	5	4	5	5

TABLA 1
Tabulaciones del cuestionario aplicado a los trabajadores

	int.grup	amoremp	gustopue	am.fisic	án.traba	acc.lab	acc.prop
1	4	5	5	5	5	5	0
2	2	4	5	4	5	4	5
3	4	5	4	5	4	4	4
4	4	4	4	5	5	5	0
5	4	5	5	5	5	4	4
6	5	4	5	5	5	4	2
7	3	3	3	3	5	5	0
8	3	5	1	5	5	2	3
9	5	5	5	5	5	4	5
10	5	5	5	4	5	5	0
11	5	5	4	4	5	5	0
12	5	4	4	4	5	5	0
13	3	4	3	5	5	5	0
14	3	4	2	4	5	4	4
15	4	4	5	5	5	5	0
16	3	5	4	4	5	5	0
17	3	5	5	5	5	2	3
18	5	5	5	5	5	5	0
19	3	4	5	5	5	5	0
20	4	4	5	4	5	5	0
21	5	5	4	5	4	5	0
22	3	5	3	3	5	5	0
23	4	5	5	5	5	5	0
24	5	4	4	5	5	4	5
25	3	5	5	4	5	5	0
26	2	4	5	5	5	5	0
27	2	5	5	5	5	5	0
28	4	5	5	4	5	5	0
29	4	5	5	5	5	5	0
30	5	5	5	5	5	5	0
31	4	4	4	5	5	5	0
32	4	5	5	4	5	5	0
33	3	4	4	4	5	5	0
34	2	3	4	4	5	5	0
35	3	5	5	5	5	2	5
36	3	3	5	3	4	5	0
37	2	5	5	5	5	5	0
38	2	5	5	5	5	5	0

TABLA 1
Tabulaciones del cuestionario aplicado a los trabajadores

.	ins.empr	reconoci	entusias	inc.extr	gus.pues	premios	satistra
1	0	2	5	3	5	2	5
2	1	1	5	1	5	1	5
3	4	1	5	4	5	1	5
4	0	1	5	1	5	1	5
5	1	2	5	1	5	1	5
6	2	1	5	1	5	1	5
7	0	1	5	1	5	1	5
8	1	4	5	4	4	1	5
9	2	2	4	2	5	1	5
10	0	1	5	1	5	1	5
11	0	1	5	1	5	1	4
12	0	1	5	1	5	1	5
13	0	1	5	1	5	1	5
14	1	1	4	1	5	1	5
15	0	1	5	4	4	1	5
16	0	1	5	1	5	1	5
17	3	1	5	3	5	1	5
18	0	1	4	1	5	1	5
19	0	1	5	1	5	5	5
20	0	1	5	3	5	1	5
21	0	1	4	2	5	1	3
22	0	2	5	1	5	1	5
23	0	1	5	1	5	1	5
24	3	1	5	2	5	1	5
25	0	2	5	1	5	1	5
26	0	5	5	3	4	1	5
27	0	5	5	5	5	1	5
28	0	2	5	2	5	1	5
29	0	4	5	4	5	4	5
30	0	5	5	5	5	5	5
31	0	4	5	4	5	4	5
32	0	1	5	1	5	2	5
33	0	4	5	2	5	4	5
34	0	2	5	1	5	2	5
35	1	1	5	1	5	2	5
36	0	1	5	1	5	5	5
37	0	1	5	1	5	1	5
38	0	5	5	3	5	5	5

TABLA 1
Tabulaciones del cuestionario aplicado a los trabajadores

	pres.ley	estimulo	producti	fac.econ	autoyrec
1	5	4	5	4	1
2	5	1	1	2	2
3	5	5	1	4	4
4	5	5	1	4	3
5	5	5	1	2	5
6	5	2	1	5	5
7	5	4	1	3	5
8	5	4	1	4	5
9	5	4	5	5	3
10	5	4	1	3	5
11	5	4	2	3	5
12	5	5	2	4	1
13	5	4	1	4	4
14	5	4	1	4	1
15	5	1	2	5	4
16	5	5	1	5	2
17	5	5	1	3	1
18	5	5	5	5	2
19	5	5	1	4	4
20	5	5	2	4	4
21	5	1	1	5	4
22	5	4	1	4	4
23	5	2	1	5	4
24	5	2	1	5	4
25	5	5	2	5	1
26	5	5	2	4	3
27	5	5	5	5	3
28	5	5	5	4	2
29	5	5	5	4	5
30	5	5	5	5	1
31	5	5	4	4	3
32	5	5	1	4	1
33	5	5	2	4	2
34	5	4	2	4	5
35	5	5	3	4	5
36	5	5	2	4	3
37	5	3	2	3	1
38	5	5	5	4	5

TABLA 1
Tabulaciones del cuestionario aplicado a los trabajadores

	maltrato	atención	inseglab	ins.trab	sat.lab	trat.dig	act.efic
39	3	3	5	5	4	5	5
40	3	3	5	5	4	4	4
41	3	3	5	5	4	4	4
42	4	4	5	5	4	4	4
43	3	3	4	5	5	5	3
44	3	2	4	5	5	5	3
45	2	3	4	5	5	5	5
46	4	4	5	5	4	5	5
47	5	5	5	5	4	4	5
48	4	2	5	5	1	5	5
49	3	3	4	5	4	5	5
50	4	4	5	5	4	4	4
51	4	2	4	3	4	3	3
52	4	4	5	3	4	3	4
53	5	5	5	5	4	5	5
54	4	4	5	5	4	5	4
55	5	5	5	5	4	5	4
56	4	3	4	4	3	4	4
57	5	5	4	5	3	5	5
58	5	4	5	5	4	5	5
59	3	3	5	5	4	4	4
60	4	4	5	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4
62	3	4	4	4	4	5	4
63	5	4	5	5	4	5	5
64	5	5	5	5	4	5	5
65	5	5	5	5	4	5	5
66	2	2	4	5	4	5	3
67	4	4	5	5	3	5	3
68	3	2	4	5	2	5	3
69	2	3	5	5	5	5	5
70	3	3	2	2	2	5	4
71	2	2	2	4	4	5	4
72	4	4	5	4	4	5	5
73	3	2	3	4	4	5	3
74	2	3	2	2	2	5	3
75	.	.	.	.	.	.	.

TABLA 1
Tabulaciones del cuestionario aplicado a los trabajadores

	int.grup	amoremp	gustopue	am.fisic	án.traba	acc.lab	acc.prop
39	4	5	5	2	5	5	0
40	3	4	4	2	4	2	4
41	3	4	4	2	4	2	4
42	4	4	5	4	5	5	0
43	5	5	5	4	5	2	4
44	5	5	5	4	5	2	1
45	3	5	5	5	5	5	0
46	4	4	5	5	5	5	0
47	3	4	4	4	4	5	0
48	4	3	4	4	4	5	0
49	4	4	5	4	5	5	0
50	4	4	3	4	4	4	4
51	4	3	4	4	4	2	3
52	3	4	1	4	4	4	4
53	4	4	4	5	5	5	0
54	3	3	4	4	4	3	4
55	5	5	4	4	5	5	0
56	5	4	5	5	5	5	0
57	5	4	4	4	4	5	0
58	5	4	5	4	5	5	0
59	3	4	4	4	5	5	0
60	4	4	4	4	4	5	0
61	4	5	5	5	5	2	4
62	5	5	5	4	5	5	0
63	5	4	5	5	5	5	0
64	5	4	4	5	5	5	0
65	5	5	4	5	5	5	0
66	2	3	4	4	5	5	0
67	3	3	3	3	5	5	0
68	3	3	3	4	5	5	0
69	2	3	3	3	5	5	0
70	4	3	3	3	5	5	0
71	3	3	3	4	5	5	0
72	5	4	4	4	5	5	0
73	3	4	4	5	5	5	0
74	3	3	3	3	5	5	0
75	.	.	.	.	.	.	.

TABLA 1
Tabulaciones del cuestionario aplicado a los trabajadores

	ins.empr	reconoci	entusias	inc.extr	gus.pues	premios	satistra
39	0	1	5	1	5	1	5
40	2	1	5	2	5	1	5
41	2	1	5	2	5	1	5
42	0	1	5	4	4	1	5
43	3	1	5	1	5	1	5
44	3	1	5	1	5	1	5
45	0	2	5	4	5	1	5
46	0	2	5	3	5	1	5
47	0	1	5	3	5	5	5
48	0	2	5	4	5	1	5
49	0	1	5	1	5	1	5
50	3	2	5	4	5	4	5
51	4	3	5	3	5	3	5
52	5	4	5	4	5	4	5
53	0	2	5	3	5	1	5
54	1	4	5	1	5	5	5
55	0	1	5	1	5	1	5
56	0	1	5	1	5	1	5
57	0	2	5	1	5	1	5
58	0	1	5	2	5	1	5
59	0	1	5	2	5	1	5
60	0	2	5	3	5	1	5
61	1	3	5	4	5	2	5
62	0	2	5	3	5	2	5
63	0	1	5	4	5	1	5
64	0	1	5	3	5	1	5
65	0	5	5	3	5	1	5
66	0	1	5	1	5	1	5
67	0	2	5	2	5	1	5
68	0	1	5	1	5	1	5
69	0	1	5	1	5	1	5
70	0	2	5	1	5	1	5
71	0	1	5	1	5	2	5
72	0	1	5	4	5	2	5
73	0	2	5	1	5	1	5
74	0	1	5	1	5	1	5
75	.	.	.	.	.	.	.

TABLA 2

Valores de X^2 a los niveles de confianza de .05 y .01

Grados de Libertad (gl)	Nivel de Confianza 0.05	Nivel de Confianza 0.01
1	3.841	6.635
2	5.991	9.21
3	7.815	11.345
4	9.488	13.277
5	11.07	15.086
6	12.592	16.812
7	14.067	18.475
8	15.507	20.09
9	16.919	21.666
10	18.307	23.209
11	19.675	24.725
12	21.026	26.217
13	22.362	27.688
14	23.685	29.141
15	24.996	30.578
16	26.296	32.000
17	27.587	33.409
18	28.869	34.805
19	30.144	36.191
20	31.410	37.566
21	32.671	38.932
22	33.924	40.289
23	35.17	41.638
24	36.415	42.98
25	37.652	44.314
26	38.885	45.642
27	40.113	46.963
28	41.337	48.278
29	42.557	49.588
30	43.773	50.892
35	49.802	57.342
40	55.758	63.691
45	61.656	69.957
50	67.505	76.154
60	79.082	88.379
70	90.531	100.425
80	101.879	112.329
90	113.145	124.116
100	124.342	135.807

Fuente: Hernández Sampieri Roberto, et all. Metodología de la investigación, Mc Graw Hill. México 2000 pp. 472