



# **UNIVERSIDAD DE SOTAVENTO A.C.**



---

---

ESTUDIOS INCORPORADOS A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

“SATISFACCIÓN LABORAL Y DIFERENCIAS MOTIVACIONALES”

**TESIS PROFESIONAL**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTA:

**ZAYRA SACRAMENTO BARRIOS**

ASESOR DE TESIS:

**LIC. RAÚL DE JESÚS OCAMPO COLÍN**

**Coatzacoalcos, Veracruz**

**JUNIO 2015**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## DEDICATORIA

A Dios, verdadera fuente de amor y sabiduría en mí.

A mi padre, porque gracias a él sé que la responsabilidad se debe vivir como un compromiso de dedicación y esfuerzo.

A mi madre, cuyo vivir me ha mostrado que en el camino hacia la meta se necesita de la fortaleza para aceptar las derrotas y del sutil coraje para derribar miedos.

A mis hermanos por su incondicional amor que me motiva y recuerda que detrás de cada detalle existe el suficiente alivio para empezar nuevas búsquedas.

A mis amigos y a quienes recién se sumaron a mi vida para hacerme compañía con sus sonrisas de ánimo.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad de Sotavento A.C, porque en sus aulas, recibí el conocimiento intelectual y humano de cada uno de los docentes de la institución.

Especial agradecimiento a mi Asesor de Tesis el Lic. Mario Enrique García Maldonado por sus consejos, amistad y apoyo incondicional.

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	6
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
1.1 Descripción del problema .....	10
1.2 Preguntas de Investigación .....	12
1.3 Objetivo General .....	13
1.4 Objetivos Específicos .....	13
1.5 Justificación .....	14
1.6 Hipótesis.....	15
1.7 Variables .....	15
1.8 Operación de la Variables .....	16
1.9 Limitantes.....	22
1.10 Delimitación del Problema.....	22
1.11 Estado del Arte.....	23
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	28
2.1 Marco Conceptual.....	28
2.2 Marco Contextual.....	30
2.3 Marco Legal .....	34
2.4 Antecedentes Históricos de la Motivación .....	42
2.4.1 Teorías y Enfoques relacionados con el problema .....	44
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....	49
3.1. Tipo de estudio.....	49
3.2. Diseño utilizada.....	49
3.3. Población y Muestra.....	50
3.4. Técnica de recolección de datos.....	50
3.5. Diseño del instrumento de recolección de datos .....	51
3.6 Prueba Piloto .....	52
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	53
4.1. Cuadros, Figuras y análisis de resultados.....	53
CAPÍTULO V: ANÁLISIS DE LOS DATOS Y SU RESUMEN.....	68
5.1 Resumen del análisis .....	68
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.....	69

6.1 Conclusiones .....	69
6.2 Sugerencias .....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	71
BIBLIOGRAFIA.....	72

## INTRODUCCIÓN

En todos los ámbitos de la existencia humana interviene la motivación como mecanismo para lograr determinados objetivos y alcanzar determinadas metas, ya que representa un fenómeno humano universal de gran trascendencia para los individuos y la sociedad, es un tema de interés para todos porque puede ser utilizada por los administradores de recursos humanos, el psicólogo, el filósofo, el educador, etc.

La satisfacción y motivación es de importancia para cualquier área, si se aplica en el ámbito laboral se puede lograr que los empleados motivados, se esfuercen por tener un mejor desempeño en su trabajo. Una persona satisfecha que estima su trabajo, lo transmite y disfruta de atender a sus clientes, si eso no es posible, al menos lo intentará. La motivación consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño, se puede mencionar que las culturas positivas las construyen las personas, por tal motivo se debe pensar ¿qué puede hacer para estimular a los individuos y a los grupos a dar lo mejor de ellos mismos?, de tal forma que favorezca tanto los intereses de la organización como los suyos propios.

La satisfacción es un elemento importante del comportamiento organizacional, que permite canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador, permitiéndole sentirse mejor respecto a lo que hace y estimulándolo a que trabaje más para el logro de los objetivos que interesan a la organización.

Así mismo, la evaluación del desempeño constituye una técnica de dirección imprescindible en el proceso administrativo. Mediante ella se pueden encontrar problemas en el desenvolvimiento del trabajo del recurso humano. El desempeño de los empleados es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una institución.

Por tal razón, una evaluación del desempeño trae beneficios tanto al que lo realiza como al que se le aplica. Para un supervisor es de suma importancia evaluar a sus empleados, ya que puede determinar fortalezas y debilidades, tomar medidas correctivas, establecer una comunicación más fluida y directa con los mismos para mejorar su desarrollo en la labor que se está realizando. Y lo más importante, se mejoran las relaciones humanas en el trabajo al estimular la productividad y las oportunidades para los subordinados.

¿En qué medida los factores de motivación influyen en el desempeño laboral?

En esta realidad problemática el presente trabajo tiene como significación práctica un diagnóstico situacional inicial sobre los factores de motivación y su influencia respecto al desempeño laboral, apoyado en concepciones actuales sobre esta temática abriendo la posibilidad de que los jefes inmediatos puedan enriquecer sus políticas laborales a partir de las recomendaciones que sugiere la presente investigación.

En el desarrollo de este tema es necesario comprender el comportamiento humano para lo cual es importante conocer la motivación humana. Estas posiciones presuponen la existencia de ciertas leyes o principios que pueden explicar el comportamiento humano y los procesos motivacionales desde varios puntos de vista.

El concepto de motivación se ha utilizado con diferentes sentidos. En general, motivo es el impulso que lleva a la persona a actuar de determinada manera, es decir, que origina un comportamiento específico, este impulso a actuar puede ser provocado por un estímulo externo que proviene del ambiente o generado por procesos mentales de la persona.

Todos de alguna u otra forma vivimos con algún motivo, las cuales se basan en necesidades primarias (aire, alimento, sueño, etc.), o en necesidades secundarias (autoestima, afiliación, etc.) un sentimiento que nos lleva, nos impulsa a realizar lo que deseamos para luego sentirnos satisfechos. En cualquier modelo de motivación el factor inicial, es el motivo para actuar, la razón, el deseo, la



necesidad inadecuadamente satisfecha, los motivos hacen que el individuo busque la realización e inicie la acción, los motivos pueden satisfacer en muchas formas.

La motivación representa la acción de fuerzas activas o impulsoras, solo se comprende parcialmente, implica necesidades, deseos, tensiones, incomodidades y expectativas.

Esto implica que existe algún desequilibrio o insatisfacción dentro de la relación existente entre el individuo y su medio: Identifica las metas y siente la necesidad de llevar a cabo determinado comportamiento que varía de individuo a individuo, tanto los valores y los sistemas cognitivos, así como las habilidades para poder alcanzar los objetivos personales, éstas necesidades, valores personales y capacidades varían en el mismo individuo en el transcurso del tiempo, está sujeta a las etapas por las que atraviesa el hombre, desde niño busca culminar sus estudios o cuando es trabajador tiene otras aspiraciones y motivaciones.

La satisfacción de algunas necesidades es temporal. Ya que al quedar satisfecha una necesidad, aparecen otras. Es decir, la motivación humana es cíclica y orientada por diferentes necesidades ya sean psicológicas, fisiológicas o sociales.

El comportamiento es casi un proceso de resolución de problemas, de satisfacción de necesidades, cuyas causas pueden ser específicas o genéricas. El motivo busca un curso al motivo y trata de hacerle actuar mediante la promesa del logro de una necesidad urgente.

En cualquier modelo de motivación, el factor inicial es el motivo para actuar, la razón, el deseo, la necesidad inadecuadamente satisfecha.

Los motivos hacen que el individuo busque la realización e inicie la acción, inicialmente los motivos pueden satisfacer en muchas formas. La existencia del motivo mismo determina inmediatamente el curso final del comportamiento.

El incentivo es la fuerza imantada que atrae la atención del individuo, porque le promete recompensas y logros que pueden satisfacer sus deseos y motivos. La consideración principal de este punto se centra en el grado de satisfacción que logrará mediante el esfuerzo dedicado a ellos si el esfuerzo es eficaz y si percibe la recompensa prometida.

El trabajador como empleado potencial investiga sus propias aptitudes y conocimientos para determinar si se considera capaz de trabajar para lograr la recompensa anticipada, analiza los recursos de que dispone, considera también el grado y tipo de ayuda que puede esperar de sus superiores, compañeros y demás personal del que puede depender.

Es por ello que el comportamiento humano, es un proceso de resolución de problemas, de satisfacción de necesidades, cuyas causas pueden ser especificadas o genéricas. Las necesidades humanas específicas cambian con el tiempo, y con cada persona, un motivo urgente hoy puede dejar de serlo mañana.

Esto significa que un incentivo que puede servir en determinado momento, puede perder su fuerza después, por lo que hay que descubrir otros incentivos que concuerden con otros nuevos motivos. Estas características están en relación con las experiencias vividas y las expectativas de las personas, por lo que debemos pensar en dar un incentivo igual a todas las personas, cada individuo es diferente.

# **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1.1 Descripción del problema**

La satisfacción laboral ha sido desde hace varios años tema de conversación pues de ella depende en gran medida la productividad de los trabajadores que integran una organización.

De tal forma que ésta no solo se relaciona con la productividad si no también engloba otros factores como: el abandono en horarios de trabajo o inclusive la renuncia del mismo, la falta de compromiso, de lealtad e interés en la realización de sus actividades y consecuentemente la desintegración de los grupos de trabajo así como actitudes de inconformidad que no son siempre expresadas a los superiores por miedo a reacciones negativas que estos pudieran tener.

Otro aspecto a tomar en cuenta es el papel que juega la motivación en el ámbito laboral, pues vivimos en un mundo que exige personas con un mayor grado de capacidad, de iniciativa, de seguridad en sí mismos y capacidad de adaptarse a los cambios; estas exigencias obligan a los individuos a emigrar para buscar mejores condiciones de vida.

El desempleo, la poca remuneración económica, la falta de oportunidades de ascenso y la inexistencia de reconocimiento de logros, genera en las personas insatisfacción afectando positiva o negativamente su autorrealización. Las consecuencias no sólo son laborales, sino también de manera personal porque al estar insatisfecho y sin motivación se rompe la estabilidad física, mental, espiritual y económica.

En todo momento se habla de personas, motivación, talento, conocimiento, creatividad. Se considera que el factor clave de la organización son las personas ya que en éstas reside el conocimiento y la creatividad.

Esto significa que en la actualidad las organizaciones han presentado un cambio progresivo a partir del cual se deben tomar en cuenta las acciones e ideas

de los empleados para que contribuyan a mejorar el trabajo y por ende aumentar la productividad.

En la actualidad, las principales razones de permanencia o abandono de la empresa se centran en razones de tipo emocional. Los profesionales cada día valoran más la flexibilidad, la autonomía, los programas de apoyo, la formación, las medidas de conciliación de la vida personal y laboral y el buen ambiente organizacional.

A partir de estas afirmaciones, se pronuncia Drucker, P. (2002) comentando lo siguiente: En los últimos años, la función de Recursos Humanos (RRHH) está siendo testigo de excepción de la creciente importancia del factor humano en las empresas. Con todo, es fundamental insistir en que el factor humano no es lo más importante de la empresa: el factor humano es la empresa.

En esta situación se encuentran muchas organizaciones donde lo más importante es aumentar la productividad y los ingresos sin tomar en cuenta el clima laboral que se está generando entre el personal. No existe un clima laboral en donde el trabajador se sienta motivado para realizar sus actividades lo que es evidente que, cuando un trabajador manifiesta su insatisfacción hacia determinados aspectos del trabajo, su grado de motivación decae pudiendo llegar a extremos límites.

En este contexto vale la pena preguntarse

¿Es la motivación laboral el factor primordial de la satisfacción personal y cómo influye en la productividad?

## 1.2 Preguntas de Investigación

1. ¿Es la motivación laboral una herramienta que permite a las organizaciones garantizar el logro de sus objetivos?
2. ¿El nivel de motivación garantiza el éxito del empleado?
3. ¿La satisfacción laboral es la razón principal de la poca o nula productividad de las empresas?
4. ¿Será la satisfacción un factor vital que genere en el trabajador el deseo de pertenencia?
5. ¿Qué medidas deben tomar las organizaciones cuando detecten que sus trabajadores están insatisfechos y como consecuencia la productividad y objetivos no han sido cumplidos?

### **1.3 Objetivo General**

Detectar como la motivación laboral es el factor primordial de la satisfacción personal y cómo influye en la productividad.

### **1.4 Objetivos Específicos**

1. Observar si la motivación laboral es una herramienta que permite a las organizaciones garantizar el logro de sus objetivos.
2. Entrevistar al personal para conocer el nivel de motivación que tiene, y si este garantiza su éxito.
3. Recopilación de la información para describir si la satisfacción laboral es la razón principal de la poca o nula productividad de las empresas.
4. Analizar todos los datos para determinar si la satisfacción es un factor vital que genere en el trabajador el deseo de pertenencia.
5. Describir las medidas que deben tomar las organizaciones cuando detecten que sus trabajadores están insatisfechos y como consecuencia la productividad y objetivos no han sido cumplidos.

## 1.5 Justificación

Diversas investigaciones muestran que los empleados experimentan la falta de motivación y por consecuencia la insatisfacción y la disminución de su productividad ante el estrés causado por situaciones organizacionales como; la falta de remuneraciones, estímulos, de reconocimientos entre otros.

Surge por lo tanto la necesidad de estudiar la satisfacción laboral y diferencias motivacionales que presente el empleado durante el tiempo que preste su servicio dentro de un establecimiento, con el fin de abordar los diversos factores que afectan el clima organizacional, la calidad del trabajo, el absentismo y el comportamiento que tiene frente a la empresa.

Dada la importancia del bienestar psicológico en la calidad de vida de los empleados, se considera relevante estudiar porque la inexistencia de motivadores genera un sin número de problemas que afectan directamente al bienestar de la empresa puesto que son ellos el todo.

Resulta interesante este trabajo, por representar una aportación trascendente en la investigación acerca de la satisfacción y diferencias motivacionales ya que este tema aunque es sumamente importante, en la actualidad son pocas las empresas que realmente se preocupan por el factor humano.

Con el desarrollo de dicha investigación se pretende llegar a un conocimiento más exhaustivo del tema.

A partir de los resultados obtenidos en el estudio se busca reforzar la motivación laboral que presenten los trabajadores y hacer recomendaciones para tratar de disminuir los efectos negativos que ocasionan la falta de ellos.

## **1.6 Hipótesis**

Las hipótesis en todo trabajo de investigación son como proposiciones tentativas a cerca de las posibles relaciones que se puedan dar entre dos variables como son las que se describen a continuación:

Hipótesis alterna:

Detectar que la motivación laboral es el factor primordial de la satisfacción personal permitirá conocer su influencia en la productividad.

Hipótesis nula:

Detectar que la motivación laboral es el factor primordial de la satisfacción personal no permitirá conocer su influencia en la productividad.

## **1.7 Variables**

V.I Motivación laboral es el factor primordial de la satisfacción personal

V.D Influencia en la productividad



## 1.8 Operación de la Variables

Operacionalización de la variable independiente: Motivación laboral es el factor primordial de la satisfacción personal

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<p><b>Motivación:</b></p> <p>Es el motivo o la razón que provoca la realización o la omisión de una acción.</p>	<p>Gerentes</p> <p>Administración</p> <p>Empleados</p>	<p>Remuneración</p> <p>Ascensos</p> <p>Préstamos</p>	<p>1.- ¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?</p> <p>1. Totalmente de acuerdo.</p> <p>2. De acuerdo</p> <p>3. Indeciso</p> <p>4. En desacuerdo</p> <p>5. Totalmente en desacuerdo</p>
			<p>2 .¿La motivación apoya adecuadamente al empleado en la organización?</p> <p>1. Totalmente de acuerdo.</p> <p>2. De acuerdo</p> <p>3. Indeciso</p> <p>4. En desacuerdo</p> <p>5. Totalmente en desacuerdo</p>

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<p><b>Motivación laboral:</b></p> <p>La voluntad para hacer un gran esfuerzo para alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad... para satisfacer alguna necesidad personal". (Robbins, 1996)</p>	<p>Gerentes</p> <p>Administración</p> <p>Empleados</p>	<p>Remuneración</p> <p>Ascensos</p> <p>Préstamos</p>	<p>1. ¿La motivación laboral influye en mi rendimiento en la organización?</p> <p>1. Totalmente de acuerdo.</p> <p>2. De acuerdo</p> <p>3. Indeciso</p> <p>4. En desacuerdo</p> <p>5. Totalmente en desacuerdo</p>
			<p>2. ¿Se siente parte de un equipo de trabajo?</p> <p>1. Totalmente de acuerdo.</p> <p>2. De acuerdo</p> <p>3. Indeciso</p> <p>4. En desacuerdo</p> <p>5. Totalmente en desacuerdo</p>
			<p>3 ¿La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional?</p> <p>1. Totalmente de acuerdo.</p> <p>2. De acuerdo</p> <p>3. Indeciso</p> <p>4. En desacuerdo</p> <p>5. Totalmente en desacuerdo</p>

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<p><b>Satisfacción:</b></p> <p>Sentimiento individual que, en términos positivos o negativos, experimentan los individuos en el transcurso de su pertenencia a la organización cuando comparan las recompensas que reciben con las que estiman deberían recibir, e incluso, con aquellas que les gustaría obtener como compensación por los esfuerzos que realizan a favor de la organización</p> <p>(Diez De Castro, Garcia del Junco, Jimenez, &amp; Periañez, 2001)</p>	<p>Gerentes</p> <p>Administración</p> <p>Empleados</p>	<p>Remuneración</p> <p>Ascensos</p> <p>Préstamos</p> <p>Retos</p> <p>Seguridad laboral</p>	<p>1.- ¿Te sientes satisfecho con las actividades que realizas en tu trabajo?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Totalmente de acuerdo.</li> <li>2. De acuerdo</li> <li>3. Indeciso</li> <li>4. En desacuerdo</li> <li>5. Totalmente en desacuerdo</li> </ol>
			<p>2. ¿Los beneficios económicos por mi trabajo satisfacen mis necesidades?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Totalmente de acuerdo.</li> <li>2. De acuerdo</li> <li>3. Indeciso</li> <li>4. En desacuerdo</li> <li>5. Totalmente en desacuerdo</li> </ol>
			<p>3. Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Totalmente de acuerdo.</li> <li>2. De acuerdo</li> </ol>

			<p>3. Indeciso</p> <p>4. En desacuerdo</p> <p>5. Totalmente en desacuerdo</p>
			<p>4. ¿Las condiciones de trabajo son seguras?</p> <p>1. Totalmente de acuerdo.</p> <p>2. De acuerdo</p> <p>3. Indeciso</p> <p>4. En desacuerdo</p> <p>5. Totalmente en desacuerdo</p>
			<p>5. ¿Tienes buenas relaciones personales con tus compañeros y superiores?</p> <p>1. Totalmente de acuerdo.</p> <p>2. De acuerdo</p> <p>3. Indeciso</p> <p>4. En desacuerdo</p> <p>5. Totalmente en desacuerdo</p>
			<p>6. ¿Cree que el trabajo que desempeña está acorde con sus expectativas?</p> <p>1. Totalmente de acuerdo.</p> <p>2. De acuerdo</p> <p>3. Indeciso</p> <p>4. En desacuerdo</p> <p>5. Totalmente en desacuerdo</p>

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<p><b>Motivación personal:</b></p> <p>Impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación (Mary, 2006)</p>	<p>Física</p> <p>Mental</p> <p>Espiritual</p> <p>Económica</p>	<p>Actitud</p> <p>Comportamiento</p>	<p>1. ¿Está usted satisfecho actualmente con su salario?</p> <p>1. Totalmente de acuerdo.</p> <p>2. De acuerdo</p> <p>3. Indeciso</p> <p>4. En desacuerdo</p> <p>5. Totalmente en desacuerdo</p>
			<p>2. ¿Reconocen el trabajo que usted desempeña?</p> <p>1. Totalmente de acuerdo.</p> <p>2. De acuerdo</p> <p>3. Indeciso</p> <p>4. En desacuerdo</p> <p>5. Totalmente en desacuerdo</p>
			<p>3. ¿Voy a trabajar porque es un medio para realizar mis proyectos?</p> <p>1. Totalmente de acuerdo.</p> <p>2. De acuerdo</p> <p>3. Indeciso</p> <p>4. En desacuerdo</p> <p>5. Totalmente en desacuerdo</p>

			<p>4. ¿Considera que la empresa tiene en cuenta sus opiniones respecto a las tareas que está realizando?</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Totalmente de acuerdo.</li><li>2. De acuerdo</li><li>3. Indeciso</li><li>4. En desacuerdo</li><li>5. Totalmente en desacuerdo</li></ol>

## **1.9 Limitantes**

Las situaciones que tuve durante la realización de la tesis y que hasta cierto punto se presentaron como limitantes, fueron las siguientes:

El factor tiempo fue importante porque durante la realización de este trabajo recepcional tuve algunos problemas de carácter familiar, lo que lógicamente tuvo afectaciones en mi economía en particular y que fueron para mi obstáculos de carácter emocional.

Al visitar algunas bibliotecas no se encontraban los libros adecuados y en otras si los hallaba pero me era imposible llevarlos a casa para un análisis de comprensión más detallado.

Claro está que aunque en esos momentos sentí como limitantes estos factores, no me impidió que buscara otras alternativas para continuar desarrollando mi tesis: Satisfacción laboral y diferencias motivacionales.

## **1.10 Delimitación del Problema**

La presente investigación se aborda desde el punto de vista administrativo concretamente a la satisfacción laboral y diferencias motivacionales de la Universidad de Sotavento A.C. enfocándonos a la satisfacción laboral y motivación de los trabajadores en este sentido, se contemplan las siguientes temáticas: productividad, satisfacción, insatisfacción, asensos, remuneración , ausentismo y realización personal, entre otros.

La investigación fue realizada en el periodo comprendido de Agosto 2014 a marzo del 2015 y se efectuó en una empresa que pertenece al sector servicios, específicamente, educación superior privada; ubicada en la ciudad de Coatzacoalcos, Veracruz.

## 1.11 Estado del Arte

A continuación se presentan las tesis que de cinco años atrás a la fecha han realizado algunos estudiosos del tema satisfacción y motivación laboral. El primero de ellos es:

*1.- Universidad de las Américas Facultad de Humanidades y Educación*

Nombre de la Tesis: La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional

Autor: maría Delgada di Antonio

Año: 2012

Aportación:

El enfoque que se citó en este proyecto de investigación fue enfocado a la importancia del talento humano así como algunos de los factores que determinan la motivación y el desempeño en el ámbito organizacional, los ámbitos de la existencia humana que intervienen como mecanismo para lograr determinados objetivos y alcanzar determinadas metas, ya que, representa un fenómeno humano universal de gran trascendencia para los individuos y la sociedad. La motivación fue un elemento importante a investigar ya que el comportamiento organizacional permite canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador, permitiéndole sentirse mejor respecto a lo que hace y estimulándolo a que trabaje más para el logro de los objetivos que interesan a la organización.

Considero que mediante la implementación de políticas beneficien a los miembros de las organizaciones pues con esto se puede lograr que ellos se sientan satisfechos en sus lugares de trabajo y así obtener una mejora en la productividad de las empresas.



Bajo éste mismo planteamiento analizo el grado de motivación de los empleados de una empresa de Bienes – Raíces llamada “Multiviviendas, C.A.” aquí describió cómo todo esto puede influir en el desempeño organizacional.

Mediante dicha investigación le permitió definir las expectativas que tienen con respecto al salario, el clima organizacional, las relaciones laborales y la filosofía de gestión, considerando que éstos son factores que inciden directamente a la motivación laboral.

Describió la situación real respecto a la importancia que han ido obteniendo las personas en las organizaciones, tomo en cuenta factores que puedan asegurar un mejor desempeño y cómo las empresas pueden influir en el mejoramiento de estos factores para mantener a sus integrantes motivados. Adicionalmente abordo las bases teóricas relacionadas con temas de la investigación que le permitieron sustentar la misma. Entre ellas se encuentra la motivación laboral, algunas teorías referentes a la motivación laboral y definiciones de ciertos términos relevantes en el proyecto en el cual se describe toda la metodología aplicada, las unidades de análisis, el instrumento de recolección de datos y la población evaluada para lograr los objetivos planteados, así como la determinación de la validez y la confiabilidad del instrumento aplicado para obtener resultados realmente significativos.

*2.- Universidad: instituto politécnico nacional*

Nombre de la Tesis: Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción: una aplicación cualitativa en la Comunidad

Autor: Elena Navarro Astor

Año: Marzo 2008

Aportación:

Este trabajo tuvo como objetivo principal el estudio empírico de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción, desde la perspectiva de los propios investigados, a través de un enfoque cualitativo. Se pretendió descubrir cómo viven, sienten y perciben su actividad laboral estos profesionales; analizar si se sienten satisfechos en la cotidianidad de su trabajo; se describen los aspectos generadores de mayor satisfacción laboral y los factores de insatisfacción laboral, así como profundizar en temas tan actuales como el estrés laboral y la conciliación entre su vida laboral y personal, entre otros. Pero no se pretende predecir ni universalizar extendiendo hacia el futuro o hacia otros casos los resultados; por el contrario, el interés se orientó a analizar casos concretos en su particularidad temporal y local y a partir de las expresiones de los propios investigados, de ahí la metodología cualitativa y su carácter exploratorio.

Los factores de satisfacción laboral fue uno de los puntos más citados e importantes en esta investigación ya que este lo relaciono con la naturaleza y el contenido del trabajo, es decir, con factores intrínsecos como la identidad, el interés, la variedad y la significatividad de las tareas realizadas, el reconocimiento obtenido y el reto cotidiano. Por el contrario, los factores de insatisfacción laboral más señalados son de caracteres extrínsecos y vinculados al contexto de trabajo. A su vez mencionó lo difícil que es conciliar la vida profesional y personal, de modo que vivimos en cierto conflicto trabajo-familia debido a la irracionalidad de los horarios de trabajo y a una dedicación excesiva.

*3.- Universidad Nacional Autónoma De México*

Nombre de la tesis: Factores que influyen en la Satisfacción Laboral de Enfermería en el Complejo Hospitalario

Autor: LAURA IRIARTE CERDÁN

Año: 2013

Aportación:

Al igual que el resto de las de más investigaciones esta también aporta su punto de vista de acuerdo a la satisfacción y motivación laboral pero enfocada a cuestiones donde relata el impacto que con lleva las crisis económicas en función a la disminución de la satisfacción laboral, menciona que tanto al gobierno central como a los autonómicos, al realizar recortes en los diversos sectores del ámbito público, entre los cuales se encuentra la Sanidad. Es uno de los ajustes económicos que se han llevado a cabo en materia de salud, por lo tanto el considera que es la reducción de personal, lo que conlleva un aumento de la carga de trabajo, y un empeoramiento de los turnos de estos profesionales, y con ello puede producirse una disminución de su satisfacción laboral.

Por otro lado, a nivel teórico comprobó que la satisfacción laboral se encuentra influenciada por dos factores, el intrínseco y el extrínseco. El primero, también llamado “motivación” incluye el desarrollo personal, la responsabilidad, el reconocimiento, el propio trabajo, las fortalezas y las metas. El segundo, igualmente denominado “higiene”, engloba la política de la compañía, el salario, las relaciones interpersonales con el supervisor y con el resto del equipo profesional, condiciones laborales, la vida personal, el estatus y la seguridad.

La satisfacción laboral, viene determinada por las condiciones laborales, las recompensas y las relaciones con los compañeros de trabajo. Del mismo modo, afirmo que los factores relacionados con la personalidad del empleado, y con la función que desempeña también intervienen en la percepción que el profesional tiene sobre su bienestar, y sobre el agrado con el que desempeña su función.

Otro aspecto que tomo en cuenta para su investigación fue que la satisfacción de los profesionales de las instituciones sanitarias, forma parte de la calidad de la atención prestada. Esta es definida como la herramienta básica, para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite, que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie. Sin embargo, la palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades

inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.

El conocimiento de la satisfacción del profesional puede constituir un método en sí mismo, para identificar problemas u oportunidades de mejora, que repercutan en la calidad de los servicios prestados. Al revisar la literatura hay autores que cuestionan, la relación directa de la satisfacción de los trabajadores sobre la calidad de la atención al cliente externo'. No obstante, nadie discute que al medir la satisfacción laboral, también se está comprobando la calidad de la organización y de sus servicios internos.

Un espejo de lo anterior, es que tanto la eficiencia como la calidad de los cuidados y de los servicios prestados en un sistema sanitario, se correlacionan directamente con el nivel de satisfacción de los profesionales que en él trabajan.

Igualmente, se pone de manifiesto que la insatisfacción de los mismos, es la principal dificultad a la que tienen que enfrentarse.

Otro aspecto que tomo en cuenta, es que la insatisfacción laboral es, junto con el síndrome del desgaste profesional, un riesgo muy extendido entre el personal que presta sus servicios en las instituciones públicas y privadas de salud, donde guardaría una estrecha relación con las condiciones de trabajo debido a lo comentado anteriormente, hay que tener en cuenta que la satisfacción laboral, responde a un estado emocional positivo resultante de la percepción de las experiencias laborales y es, por tanto, un factor importante que condiciona la actitud del individuo respecto a su trabajo.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Marco Conceptual

*Estímulo:* Factor químico, físico o mecánico que consigue generar en un organismo una reacción funcional para desarrollar una determinada acción o trabaja.

“Un estímulo es cualquier objeto externo o cualquier cambio en los tejidos mismos debido a la condición fisiológica del animal.” (Watson, 1926)

*Satisfacción laboral:* es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. La noción está vinculada a saciar un apetito, compensar una exigencia, sosegar las pasiones del ánimo, pagar lo que se debe o premiar un mérito.

"el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" (Klotler, 1991)

*Actitud:* es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas, se puede decir que es su forma de ser o el comportamiento de actuar.

“La actitud es como la brocha de la mente, o pinta todo de colores fuertes y brillantes creando una obra maestra, o puede convertir todo en algo oscuro y tenebroso”. Es decir “Somos lo que pensamos”. (Maxwell, 2007)

*Remuneración:* cuando una persona realiza un trabajo profesional o cumple con una determinada tarea en una empresa, espera recibir un pago por su esfuerzo. Dicha recompensa o retribución se conoce como remuneración, un concepto que deriva del vocablo latino remunerativo

*Motivación:* es la Voluntad para hacer un esfuerzo, por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal.

“el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Dependiendo de la situación que viva el individuo en ese momento y de cómo viva” (Chiavenato, 2009)

*Préstamo:* es una operación mediante la cual una entidad financiera (banco u otra entidad financiera) pone a nuestra disposición una cantidad determinada de dinero mediante un contrato.

*Productividad:* es la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema.

“Es el mejoramiento efectivo de las capacidades productivas de una organización” (Venegas, 2001)

*Insatisfacción laboral:* es una respuesta negativa del trabajador hacia su propio trabajo. Esta respuesta negativa o rechazo dependerá, en gran medida, de las condiciones laborales y de la personalidad de cada persona y hace referencia al estado de intranquilidad, de ansiedad o incluso depresivo al que puede llegar una persona que se encuentra insatisfecha laboralmente.

“Grado de malestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo. Generalmente, son ciertos factores de la organización del trabajo o psico-sociales (salario, falta de responsabilidades, malas relaciones, trabajos rutinarios, presión de tiempo, falta de promoción, ausencia de participación) los que favorecen su aparición” (D’ELIA, 1979)

*Asenso:* consiste en un cambio de las funciones inicialmente contratadas, con una mejora profesional y económica para el trabajador. El ascenso implica la realización de funciones de un nivel superior. Este acceso a un puesto superior es

definitivo, quedando el trabajador consolidado en esta posición hasta acabar su relación laboral o hasta el siguiente ascenso

*Absentismo*: es la abstención deliberada de no acudir al trabajo o cumplir con una obligación.

“se considera absentismo las ausencias que determinan pérdidas para la empresa derivadas de la no asistencia al trabajo por parte de un empleado del que se pensaba que iba a asistir” (Taylor, 1983)

## **2.2 Marco Contextual**

Como menciono anteriormente, la investigación se llevara a cabo en la universidad de Sotavento A.C; por ello la importancia de hacer mención de los antecedentes de dicha institución:

A 20 años de su fundación la Universidad de Sotavento A.C., en sus diferentes planteles cuenta con una plantilla de 357 profesores, 124 administrativos y un total de 3673 alumnos.

La Universidad de Sotavento A.C., cuenta con convenios institucionales, con distintas dependencias gubernamentales dentro de las que destacan: Instituto Federal Electoral, Los H. Ayuntamientos de la región, El Sistema de Administración Tributaria, etc.

La Universidad de Sotavento A.C., tiene convenios con diversas Universidades, tanto nacionales como extranjeras, pudiendo destacar las siguientes: La Universidad Nacional Autónoma de México, Universidad Veracruzana, Universidad de la Habana Cuba, Universidad de Ciego de Ávila Cuba, Universidad de Sevilla España, Universidad Complutense de Madrid España, Universidad de Salamanca España, etc.

**Campus Coatzacoalcos:** La Universidad de Sotavento A.C., es una Institución de Educación Superior, cuya campus principal, se encuentra en la ciudad de Coatzacoalcos, Veracruz, en donde inicia actividades en agosto del año 1994, ofreciendo de inicio dos Licenciaturas como son: Lic. En Derecho y Lic. En Contaduría, los planes y programas de estudio de estas dos Licenciaturas, se encuentran incorporados a la UNAM. En agosto de 1995 la Universidad de Sotavento A.C., incorpora a su oferta educativa tres nuevas Licenciaturas, como son: Lic. En Administración, Lic. En Ciencias de la Comunicación y Lic. En Informática, también con estudios incorporados a la UNAM.

Nuevamente en agosto de 1997 la Universidad de Sotavento A.C., vuelve a incrementar su oferta educativa agregando tres Licenciaturas, al sistema escolarizado como son: Lic. En Arquitectura, Ingeniería Industrial y Lic. En Pedagogía; ese mismo año también por primera vez ofrece la Maestría en Administración, todas estas nuevas opciones de estudios, con incorporación a la máxima casa de estudios del país como es la UNAM. En ese mismo año de acuerdo a necesidades detectadas en la sociedad, incorpora también a su oferta educativa la Licenciatura en Derecho con horario para trabajadores, mismos que asisten solamente los sábados, estos estudios cuentan con acuerdo de incorporación a la Secretaría de Educación Pública.

En agosto de 1999 por tercera ocasión la Universidad de Sotavento A.C., incrementa sus servicios, ahora con tres Licenciaturas más, con horarios para trabajadores, tales licenciaturas son: Administración, Contaduría y Pedagogía, estos programas de estudios están incorporados a la Secretaría de Educación Pública.

En enero del año 2001 la Universidad de Sotavento A.C., por primera ocasión, incorpora un programa de estudios a la Secretaría de Educación Pública en la modalidad escolarizada y con horario para trabajadores, esta vez se trata de: Ingeniería en Sistemas Computacionales. En agosto del mismo año la Universidad



de Sotavento A.C., apertura dos opciones más a su ya amplia gama de servicios educativos, dichas licenciaturas son: Licenciatura en Psicología en modalidad escolarizada y Licenciatura en Derecho en modalidad abierta ambas carreras con incorporación a la UNAM.

Para el año 2002 la Universidad de Sotavento A.C., después de hacer exhaustivos estudios de factibilidad, decide agregar a su amplia gama de servicios educativos, la Licenciatura en Educación Física, esta con el reconocimiento de Validez oficial de estudios por parte de la Secretaría de Educación y Cultura (hoy Secretaría de Educación de Veracruz).

En septiembre de 2011 como resultado de un prolongado proceso, la UNAM otorga la autorización para que la Institución sea una de las seis instituciones pioneras en, ofrecer el Bachillerato en Línea con incorporación a esa casa de estudios, por lo que a partir de esa fecha inicia la promoción de esa nueva oferta educativa, para que a partir del 26 de noviembre del presente año inicien los cursos propedéuticos y a inicios del 2012, se da principio a los cursos normales.

**Campus Villahermosa:** Continuando con su programa de expansión, en el año de 1988, la Universidad de Sotavento A.C., inició operaciones en el vecino estado de Tabasco, específicamente en la ciudad de Villahermosa, ofreciendo de inicio en ese campus cuatro licenciaturas en modalidad no escolarizada e incorporadas a la Secretaría de Educación Pública.

En el año de 1999 se agrega a la oferta educativa inicial de la Universidad de Sotavento A.C. campus Villahermosa, la licenciatura en Economía, Ingeniería en Sistemas Computacionales e Ingeniería Industrial, las cuales cuentan con reconocimiento de Validez Oficial de Estudios por parte de la Secretaría de Educación de Tabasco.

En el año 2000, la Universidad de Sotavento A.C. campus Villahermosa, incorpora nuevas licenciaturas en: Arquitectura, Informática, Ciencias de la Comunicación y Mercadotecnia; todas ellas con reconocimiento de Validez Oficial por parte de la Secretaría de Educación de Tabasco.

En el año 2001, la Universidad de Sotavento A.C. campus Villahermosa, se agregan las licenciaturas en: Administración, Contaduría y Derecho, mismas que se ofrecen en la modalidad mixta, contando con el reconocimiento de Validez Oficial de Estudios de la Secretaría de Educación Pública. En la actualidad el campus Villahermosa cuenta con una población escolar de 1027 alumnos.

**Campus Orizaba:** Retomando una vez más su rápido crecimiento, La Universidad de Sotavento A.C., inicia operaciones con un nuevo campus en la ciudad de Orizaba Veracruz en el año 2002, este nuevo plantel con una oferta educativa inicial de cinco licenciaturas como son: Administración, Contaduría, Derecho en modalidad no escolarizada, así como: Ciencias de la Comunicación e Ingeniería en Sistemas Computacionales que se ofrecen en la modalidad escolarizada; todas estas carreras cuentan con el Reconocimiento de Validez Oficial por parte de la Secretaría de Educación Pública. Este plantel cuenta con una matrícula de 122 alumnos, todos ellos de nivel licenciatura.

### **Licenciaturas y Maestrías**

- ✓ Sistema Escolarizado (Incorporado a la UNAM): Administración, Arquitectura, Contaduría, Ciencias de la Comunicación, Derecho, Informática, Ingeniería Industrial, Pedagogía, Psicología
- ✓ Autorizado por la SEP: Ingeniería en Sistemas Computacionales
- ✓ Autorizado por la SEV: Licenciatura en Educación Física
- ✓ Sistema Abierto (Autorizado por la SEP): Administración, Contaduría, Derecho, Pedagogía
- ✓ Incorporado a la UNAM: Derecho (SUA)
- ✓ Maestrías Educación Física, Psicoterapia Humanista, entre otras.

**Misión:** “Formar profesionistas de Excelencia Académica, capaces de comprometerse con el desarrollo de su entorno con un amplio sentido analítico, creativo y humanista, que le otorgue liderazgo nacional e internacional, mediante la docencia, el conocimiento científico, la investigación y la difusión de la cultura y el deporte”.

**Visión:** “Ser una institución educativa líder, con reconocimiento nacional e internacional que otorgue prestigio a sus egresados en su campo profesional, con el más alto nivel de calidad y excelencia académica”.

**Política de calidad:** “Fortalecer la mejora continua en nuestros procesos de tal manera que nos permita satisfacer los requisitos de nuestros clientes internos y externos, así como también los requerimientos legales de las instancias de incorporación y que permita utilizar nuestros recursos de una manera eficiente para proteger el equilibrio con nuestro medio ambiente”.

## **2.3 Marco Legal**

¿Qué es el marco legal?

El marco legal proporciona las bases sobre las cuales las instituciones construyen y determinan el alcance y naturaleza de la participación política. El marco legal de una elección, y especialmente los temas relacionados con la integridad de la misma, regularmente se encuentran en un buen número de provisiones regulatorias y leyes interrelacionadas entre sí.

El marco legal sirve a las empresas o instituciones a regular el manejo de la misma y sirve a los empleados y patrones para saber cuáles son sus derechos y las obligaciones que deban seguir. (Trueba Urbina & Trueba Barrera, 1994)

Artículo 123. Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social de trabajo, conforme a la ley.

El Congreso de la Unión, sin contravenir a las bases siguientes deberá expedir leyes sobre el trabajo, las cuales regirán:

A. Entre los obreros, jornaleros, empleados domésticos, artesanos y de una manera general, todo contrato de trabajo:

I. La duración de la jornada máxima será de ocho horas.

II. La jornada máxima de trabajo nocturno será de 7 horas. Quedan prohibidas: las labores insalubres o peligrosas, el trabajo nocturno industrial y todo otro trabajo después de las diez de la noche, de los menores de dieciséis años;

III. Queda prohibida la utilización del trabajo de los menores de catorce años. Los mayores de esta edad y menores de dieciséis tendrán como jornada máxima la de seis horas.

IV. Por cada seis días de trabajo deberá disfrutar el operario de un día de descanso, cuando menos.

V. Las mujeres durante el embarazo no realizarán trabajos que exijan un esfuerzo considerable y signifiquen un peligro para su salud en relación con la gestación; gozarán forzosamente de un descanso de seis semanas anteriores a la fecha fijada aproximadamente para el parto y seis semanas posteriores al mismo, debiendo percibir su salario íntegro y conservar su empleo y los derechos que hubieren adquirido por la relación de trabajo. En el período de lactancia tendrán dos descansos extraordinarios por día, de media hora cada uno para alimentar a sus hijos;

VI. Los salarios mínimos que deberán disfrutar los trabajadores serán generales o profesionales. Los primeros regirán en las áreas geográficas que se determinen; los segundos se aplicarán en ramas determinadas de la actividad económica o en profesiones, oficios o trabajos especiales.

Artículo 46. El trabajador o el patrón podrá rescindir en cualquier tiempo la relación de trabajo, por causa justificada, sin incurrir en responsabilidad.

Artículo 29. Queda prohibida la utilización de menores de dieciocho años para la prestación de servicios fuera de la República, salvo que se trate de técnicos, profesionales, artistas, deportistas y, en general, de trabajadores especializados.

Artículo 20. Se entiende por relación de trabajo, cualquiera que sea el acto que le dé origen, la prestación de un trabajo personal subordinado a una persona, mediante el pago de un salario.

Contrato individual de trabajo, cualquiera que sea su forma o denominación, es aquel por virtud del cual una persona se obliga a prestar a otra un trabajo personal subordinado, mediante el pago de un salario.

La prestación de un trabajo a que se refiere el párrafo primero y el contrato celebrado producen los mismos efectos.

Artículo 3°. El trabajo es un derecho y un deber sociales. No es artículo de comercio.

No podrán establecerse condiciones que impliquen discriminación entre los trabajadores por motivo de origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otro que atente contra la dignidad humana.

No se considerarán discriminatorias las distinciones, exclusiones o preferencias que se sustenten en las calificaciones particulares que exija una labor determinada.

Es de interés social promover y vigilar la capacitación, el adiestramiento, la formación para y en el trabajo, la certificación de competencias laborales, la productividad y la calidad en el trabajo, la sustentabilidad ambiental, así como los beneficios que éstas deban generar tanto a los trabajadores como a los patrones.

Artículo 47. Son causas de rescisión de la relación de trabajo, sin responsabilidad para el patrón:

I. Engañarlo el trabajador o en su caso, el sindicato que lo hubiese propuesto o recomendado con certificados falsos o referencias en los que se atribuyan al trabajador capacidad, aptitudes o facultades de que carezca. Esta causa de rescisión dejará de tener efecto después de treinta días de prestar sus servicios el trabajador;

II. Incurrir el trabajador, durante sus labores, en faltas de probidad u honradez, en actos de violencia, amagos, injurias o malos tratamientos en contra del patrón, sus familiares o del personal directivo o administrativo de la empresa o establecimiento, o en contra de clientes y proveedores del patrón, salvo que medie provocación o que obre en defensa propia;

III. Cometer el trabajador contra alguno de sus compañeros, cualquiera de los actos enumerados en la fracción anterior, si como consecuencia de ellos se altera la disciplina del lugar en que se desempeñe el trabajo;

IV. Cometer el trabajador, fuera del servicio, contra el patrón, sus familiares o personal directivo o administrativo, alguno de los actos a que se refiere la fracción II, si son de tal manera graves que hagan imposible el cumplimiento de la relación de trabajo;

V. Ocasionar el trabajador, intencionalmente, perjuicios materiales durante el desempeño de las labores o con motivo de ellas, en los edificios, obras, maquinaria, instrumentos, materias primas y demás objetos relacionados con el trabajo;

VI. Ocasionar el trabajador los perjuicios de que habla la fracción anterior siempre que sean graves, sin dolo, pero con negligencia tal, que ella sea la causa única del perjuicio;

VII. Comprometer el trabajador, por su imprudencia o descuido inexcusable, la seguridad del establecimiento o de las personas que se encuentren en él;

VIII. Cometer el trabajador actos inmorales o de hostigamiento y/o acoso sexual contra cualquier persona en el establecimiento o lugar de trabajo;

- IX. Revelar el trabajador los secretos de fabricación o dar a conocer asuntos de carácter reservado, con perjuicio de la empresa;
- X. Tener el trabajador más de tres faltas de asistencia en un período de treinta días, sin permiso del patrón o sin causa justificada;
- XI. Desobedecer el trabajador al patrón o a sus representantes, sin causa justificada, siempre que se trate del trabajo contratado;
- XII. Negarse el trabajador a adoptar las medidas preventivas o a seguir los procedimientos indicados para evitar accidentes o enfermedades;
- XIII. Concurrir el trabajador a sus labores en estado de embriaguez o bajo la influencia de algún narcótico o droga enervante, salvo que, en este último caso, exista prescripción médica. Antes de iniciar su servicio, el trabajador deberá poner el hecho en conocimiento del patrón y presentar la prescripción suscrita por el médico;
- XIV. La sentencia ejecutoriada que imponga al trabajador una pena de prisión, que le impida el cumplimiento de la relación de trabajo;

28

- XIV Bis. La falta de documentos que exijan las leyes y reglamentos, necesarios para la prestación del servicio cuando sea imputable al trabajador y que exceda del periodo a que se refiere la fracción IV del artículo 43; y
- XV. Las análogas a las establecidas en las fracciones anteriores, de igual manera graves y de consecuencias semejantes en lo que al trabajo se refiere. El patrón que despida a un trabajador deberá darle aviso escrito en el que refiera claramente la conducta o conductas que motivan la rescisión y la fecha o fechas en que se cometieron. El aviso deberá entregarse personalmente al trabajador en el momento mismo del despido o bien, comunicarlo a la Junta de Conciliación y Arbitraje competente, dentro de los cinco días hábiles siguientes, en cuyo caso deberá proporcionar el último domicilio que tenga registrado del trabajador a fin de que la autoridad se lo notifique en forma personal. La prescripción para ejercer las acciones derivadas del despido no comenzará a correr sino hasta que el trabajador reciba personalmente el aviso de rescisión. La falta de aviso al trabajador personalmente o por conducto de

la Junta, por sí sola determinará la separación no justificada y, en consecuencia, la nulidad del despido.

Artículo 71. En los reglamentos de esta Ley se procurará que el día de descanso semanal sea el domingo.

Los trabajadores que presten servicio en día domingo tendrán derecho a una prima adicional de un veinticinco por ciento, por lo menos, sobre el salario de los días ordinarios de trabajo.

Artículo 76. Los trabajadores que tengan más de un año de servicios disfrutarán de un período anual de vacaciones pagadas, que en ningún caso podrá ser inferior a seis días laborables, y que aumentará en dos días laborables, hasta llegar a doce, por cada año subsecuente de servicios.

Después del cuarto año, el período de vacaciones se aumentará en dos días por cada cinco de servicios.

Artículo 132. Son obligaciones de los patrones:

- I. Cumplir las disposiciones de las normas de trabajo aplicables a sus empresas o establecimientos;
- II. Pagar a los trabajadores los salarios e indemnizaciones, de conformidad con las normas vigentes en la empresa o establecimiento;
- III. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, debiendo darlos de buena calidad, en buen estado y reponerlos tan luego como dejen de ser eficientes, siempre que aquéllos no se hayan comprometido a usar herramienta propia. El patrón no podrá exigir indemnización alguna por el desgaste natural que sufran los útiles, instrumentos y materiales de trabajo;
- IV. Proporcionar local seguro para la guarda de los instrumentos y útiles de trabajo pertenecientes al trabajador, siempre que deban permanecer en el lugar en que prestan los servicios, sin que sea lícito al patrón retenerlos a título



de indemnización, garantía o cualquier otro. El registro de instrumentos o útiles de trabajo deberá hacerse siempre que el trabajador lo solicite;

V. Mantener el número suficiente de asientos o sillas a disposición de los trabajadores en las casas comerciales, oficinas, hoteles, restaurantes y otros centros de trabajo análogos

Artículo 134. Son obligaciones de los trabajadores:

- I. Cumplir las disposiciones de las normas de trabajo que les sean aplicables;
- II. Observar las disposiciones contenidas en el reglamento y las normas oficiales mexicanas en materia de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo, así como las que indiquen los patrones para su seguridad y protección personal;
- III. Desempeñar el servicio bajo la dirección del patrón o de su representante, a cuya autoridad estarán subordinados en todo lo concerniente al trabajo;
- IV. Ejecutar el trabajo con la intensidad, cuidado y esmero apropiados y en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- V. Dar aviso inmediato al patrón, salvo caso fortuito o fuerza mayor, de las causas justificadas que le impidan concurrir a su trabajo;
- VI. Restituir al patrón los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles que les haya dado para el trabajo, no siendo responsables por el deterioro que origine el uso de estos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito, fuerza mayor, o por mala calidad o defectuosa construcción;
- VII. Observar buenas costumbres durante el servicio;
- VIII. Prestar auxilios en cualquier tiempo que se necesiten, cuando por siniestro o riesgo inminente peligren las personas o los intereses del patrón o de sus compañeros de trabajo;
- IX. Integrar los organismos que establece esta Ley;
- X. Someterse a los reconocimientos médicos previstos en el reglamento interior y demás normas vigentes en la empresa o establecimiento, para

comprobar que no padecen alguna incapacidad o enfermedad de trabajo, contagiosa o incurable;

XI. Poner en conocimiento del patrón las enfermedades contagiosas que padezcan, tan pronto como tengan conocimiento de las mismas;

XII. Comunicar al patrón o a su representante las deficiencias que adviertan, a fin de evitar daños o perjuicios a los intereses y vidas de sus compañeros de trabajo o de los patrones; y

XIII. Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales y de fabricación de los productos a cuya elaboración concurren directa o indirectamente, o de los cuales tengan conocimiento por razón del trabajo que desempeñen, así como de los asuntos administrativos reservados, cuya divulgación pueda causar perjuicios a la empresa.

Artículo 153-A. Los patrones tienen la obligación de proporcionar a todos los trabajadores, y éstos a recibir, la capacitación o el adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida, su competencia laboral y su productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o la mayoría de sus trabajadores.

Para dar cumplimiento a la obligación que, conforme al párrafo anterior les corresponde, los patrones podrán convenir con los trabajadores en que la capacitación o adiestramiento se proporcione a éstos dentro de la misma empresa o fuera de ella, por conducto de personal propio, instructores especialmente contratados, instituciones, escuelas u organismos especializados, o bien mediante adhesión a los sistemas generales que se establezcan.

Las instituciones, escuelas u organismos especializados, así como los instructores independientes que deseen impartir formación, capacitación o adiestramiento, así como su personal docente, deberán estar autorizados y registrados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Los cursos y programas de capacitación o adiestramiento, así como los programas para elevar la productividad de la empresa, podrán formularse respecto

de cada establecimiento, una empresa, varias de ellas o respecto a una rama industrial o actividad determinada.

La capacitación o adiestramiento a que se refiere este artículo y demás relativos, deberá impartirse al trabajador durante las horas de su jornada de trabajo; salvo que, atendiendo a la naturaleza de los servicios, patrón y trabajador convengan que podrá impartirse de otra manera; así como en el caso en que el trabajador desee capacitarse en una actividad distinta a la de la ocupación que desempeñe, en cuyo supuesto, la capacitación se realizará fuera de la jornada de trabajo.

Artículo 164. Las mujeres disfrutan de los mismos derechos y tienen las mismas obligaciones que los hombres.

## **2.4 Antecedentes Históricos de la Motivación**

Antes de la revolución industrial del siglo pasado nadie se ocupó o preocupó de manera sistemática de los conflictos o problemas que surgían por la motivación en los empleados dentro de las empresas u organizaciones. En las industrias o empresas todavía no se tenían ese desarrollo suficiente o trascendental por ende las cuestiones sobre la motivación no eran de importancia ni mucho menos significativas; sin embargo, existía esa necesidad en las personas.

Con la revolución industrial todo aquello cambió y el mercado creció de manera inesperada y vertiginosa, ocasionando que las demandas se incrementaran y fueran más competitivas originando así, que los dueños o propietarios comenzaran a presionar a su personal a tener cada vez mayor productividad.

Pero esto ocasionó que los problemas acerca de su eficiencia para los dueños de las pequeñas o grandes empresas que existían en esa época. De acuerdo con esto, a partir de la industria, no existía, ni mucho menos se pensaba, en la atención de los empleados acerca de su eficacia y sus motivaciones.

Es así, que nace una de las grandes ciencias la psicología organizacional que se ha encargado de estudiar y analizar el comportamiento del ser humano en las organizaciones

En el estudio del comportamiento humano, pocos conceptos han suscitado más interés y despertado tantas expectativas como los vinculados con los procesos motivacionales.

Pensar en satisfacción y motivación es pensar en realidades diversas y diferentes las cuales están fundamentadas a partir del conocer.

La motivación se encuentra vinculada a diferentes aspectos como la sobrevivencia del hombre, desarrollo personal, fuerza de trabajo, hoy en día las teorías de la motivación han evolucionado, por lo cual es de mayor interés el revisar y analizar las teorías que están vinculadas a la motivación en el ambiente labora , podemos llegar a decir que la motivación es un estado subjetivo que mueve a la conducta a una dirección, puede existir desde el interior de la persona como la existencia a un deseo o a una necesidad y desde lo exterior como la existencia de un fin, meta u objetivo llamado también incentivo en la medida en que se percibe o advierte como instrumento de satisfacción del deseo o necesidad entendiendo así es el significado de motivación.

## **2.4.1 Teorías y Enfoques relacionados con el problema**

### TEORIA DE LA NECESIDAD DE ABRAM MASLOW (Franklin, 1985)

La teoría de la necesidad se centra en la importancia de analizar y entender los factores psicológicos en los individuos que hacen que se comporten de determinada forma. El comportamiento es resultado de los intentos de satisfacer esas necesidades, y los actos específicos están basados en la necesidad particular que impulsa al individuo en cualquier momento.

La premisa de Maslow es que los seres humanos son organismos “que desean” y que están motivados para cumplir y satisfacer ciertas necesidades en sus vidas. Reconocía cinco necesidades humanas básicas en las personas, a lo que constituye la jerarquía de las necesidades básicas humanas.

En las que se encuentran:

#### **Las necesidades fisiológicas:**

Que incluyen, alimento, aire, agua, sueño, habitación, sexo y cualesquiera otras necesidades para sostener y preservar la vida.

Estas son las necesidades más básicas, y la gente estará motivada para satisfacer primero mediante cualquier comportamiento que logre este fin.

Consiste en la necesidad de ropa, vivienda y de un ambiente con un patrón predecible tal como seguridad en el trabajo, pensión y seguro.

La gente está motivada a satisfacer esta necesidad solo cuando las necesidades fisiológicas están satisfechas en su mayoría.

#### **La necesidad de amor o sociales:**

Incluye la necesidad de ser querido por los demás, ser un deseado y de pertenecer a un grupo distinto al familiar.

### **La necesidad de estimación:**

El cuarto nivel de Maslow incluye la necesidad del respeto propio, la sensación de logro y de reconocimiento de parte de otros. El deseo de posición social y prestigio es un aspecto importante en esta necesidad.

### **La autorrealización:**

Este concepto es el de realizar el propio potencial y llegar a ser todo lo que es uno capaz de ser.

### **TEORIA DE LAS NECESIDADES DE MCCLELLAND (Franklin, 1985)**

Identifico las tres necesidades o impulsos básicos en los individuos de la siguiente manera:

1. Necesidad de logro: las personas que pasan el tiempo pensando cómo pueden mejorar en su trabajo, que se preguntan cómo podrían lograr algo valioso y que obtienen gran satisfacción al esforzarse por hacer un buen trabajo se considera que tienen una alta necesidad de logro.
2. Necesidad de poder: las personas que ocupan la mayor parte de su tiempo pensando sobre la influencia y control que tienen sobre otros y como pueden utilizar esta influencia para poder cambiar el comportamiento de las personas, obtienen autoridad y status y dominan las decisiones tienen gran necesidad de poder.
3. Necesidad de afiliación: muchas personas ocupan la mayor parte de su tiempo pensando en crear relaciones cálidas, amistosas y personales con otros en la organización. Tienen una elevada necesidad de afiliación y por lo general son más sensibles los sentimientos de otros, buscan establecer relaciones amistosas siendo agradables y apoyando ideas, y buscan puestos con un entorno social agradable que conduzca a la interacción personal.

Conuerdo con la investigación de McClellan pues encontró que los grandes realizadores se diferencian de otros por su deseo de realizar mejor las

cosas. Buscan situaciones, en las que tengan la responsabilidad personal de brindar soluciones a los problemas, situaciones en las que pueden recibir una retroalimentación rápida acerca de su desempeño, a fin de saber si están mejorando o no y por último, situaciones en las que puedan entablar metas desafiantes; no obstante les molesta tener éxito por la suerte, es decir prefieren el desafío de trabajar en un problema y cargar con la responsabilidad personal del éxito o fracaso. Además evitan las tareas no muy fáciles o muy difíciles. Al superar obstáculos, desean sentir que el resultado, es decir su éxito o fracaso, depende de sus propias acciones.

Por otra parte todos los individuos poseemos una alta necesidad de poder, disfrutan el encontrarse a cargo de los demás, se esfuerzan por influenciarlos, además ansían ser colocados en situaciones competitivas y dirigidas al estatus, y tienden a interesarse más por el prestigio y la consecución de influencia sobre los demás, que en el desempeño eficaz

La tercera necesidad es la de afiliación, que no ha recibido mucha atención por parte de los empresarios. Pero que a la larga crea un ambiente grato de trabajo, que influye y están claramente relacionadas con las otras necesidades. Por ejemplo, el hecho de mantener buenas relaciones con los demás miembros de la organización, podrá producir que un gerente, más que poder coercitivo sobre sus subordinados, se gane el poder bajo la forma de autoridad; que a la larga le ayudará a conseguir eficientemente las metas trazadas por la organización y las personales en consecuencia.

#### TEORIA DE MOTIVACIÓN – HIGIENE DE HERZBERG (Franklin, 1985)

La teoría de dos factores motivación- higiene de Frederick Herzberg es otro tipo de teoría de las necesidades y es una de las más populares sobre la motivación en el mundo comercial de la actualidad. Herzberg formulo su teoría después de interrogar a cientos de contadores, ingenieros y de más personal administrativo.

La investigación de Herzberg lo hizo catalogar varias necesidades de los individuos en dos grupos: factores de higiene o lo que llamo “di satisfactores” y

factores de motivación a los que llamo satisfactores. Los factores de higiene y de motivación incluyen los elementos.

## FACTORES DE HIGIENE

- ❖ Dinero y compensación
- ❖ Vida personal
- ❖ Condiciones de trabajo
- ❖ Relaciones de trabajo
- ❖ Status
- ❖ Seguridad en el trabajo
- ❖ Política y administración de la compañía
- ❖ Calidad de la supervisión

Los factores de higiene son di satisfactores porque si todos ellos están presentes en una situación de trabajo, la gente no estará inconforme; no obstante, su presencia en realidad no motiva a la gente. Sin embargo, retírese alguno de los factores de higiene de un trabajo y puede ocurrir una di satisfacción extrema.

Motivar requiere la oportunidad de satisfacer la necesidad de los empleados de autonomía, competencia y logro. Y aquí es donde entran en juego los factores motivacionales.

## FACTORES DE MOTIVACION

- ❖ En trabajo en si- retador
- ❖ Responsabilidad aumentada
- ❖ Oportunidad para avanzar
- ❖ Reconocimiento de la administración de un buen trabajo
- ❖ Oportunidad para progreso personal

Estos factores son los aspectos de la tarea o del trabajo en sí. Incluye reto, oportunidad para el avance personal y retroalimentación del desempeño. En otras palabras, según la opinión del empleado, el trabajo en estas condiciones significa que están presentes factores motivacionales. Todos estos factores son de mucho



valor para la satisfacción del empleado y tiene un efecto positivo sobre el desempeño.

#### TEORIA DE LA EXPECTATIVA (Franklin, 1985)

Las teorías de la expectativa de la motivación intentan identificar las relaciones entre variables dinámicas según afectan al comportamiento individual. Los que proponen estas teorías sugieren que las principales determinaciones del desempeño son, niveles motivacionales, habilidades y rasgos y percepciones del papel. Una persona debe querer desempeñarse a un alto nivel o de lo contrario resultara un desempeño mediocre. El deseo es el arranque de cualquier esfuerzo para lograr un éxito reconocible, sin embargo no basta desear para asegurar un resultado óptimo. Una persona debe tener las habilidades necesarias y artes que se deriven del entrenamiento, la educación y la experiencia.

Se analizaran con brevedad dos teorías que son el modelo de esperanza motivacional de VROOM y el modelo de esperanza de PORTER Y LAWLER.

El modelo de vroom afirma que la motivación para el trabajo es una función multiplicativa de las esperanzas de los empleados respecto a los resultados futuros por el valor personal que ellos dan a estos resultados.

La expectativa es el grado hasta el cual el individuo cree que una acción específica dará un resultado particular. Hay dos tipos de expectativas, esfuerzo – desempeño, desempeño- resultado. Las expectativas implican para una persona que cree que el esfuerzo incrementado conducirá en realidad a un desempeño incrementado.

Mientras que las expectativas es creer que cierto desempeño conducirá a un resultado particular, vroom multiplica estos dos tipos de esperanzas para determinar la esperanza general de la ecuación de la motivación. Valencia es el valor, o preferencia, que pone un individuo sobre un resultado.

## MODELO DE EXPECTATIVA DE PORTER –LAWLER (Franklin, 1985)

Este modelo incorpora las relaciones entre percepción, esfuerzo, recompensa y satisfacción. Por el modelo vemos que el esfuerzo individual de un empleado depende del valor de la recompensa esperada y de la percepción del esfuerzo involucrado en el desempeño y obtención de la recompensa. Entonces, el desempeño se convierte en el resultado de un esfuerzo, en las habilidades y rasgos de una persona y en una percepción exacta del papel.

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo de estudio

Se llevara a cabo un estudio de tipo descriptivo ya que es normalmente el mejor método de recolección de información que demuestra las relaciones y describe la situación tal cual es por qué este puede ofrecer información acerca del estado de comportamiento, actitudes u otras características de un grupo en particular. Los estudios descriptivos también se llevan a cabo para demostrar las asociaciones o relaciones entre las cosas en el entorno, Por ello es que considero que este tipo de estudio resulta ser uno de los más efectivos ya que como su nombre lo dice va describiendo cada uno de los comportamientos de las personas, cosas u objetos a investigar y también porque es un estudio descriptivo en el que la información es recolectada sin cambiar el entorno (es decir, no hay manipulación).

### 3.2. Diseño utilizada

Aleatorio no experimental

“Se establece que es una investigación de diseño aleatorio no experimental

Por qué se realiza sin manipular deliberadamente variables, solo es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos

Por eso considero que una investigación de este tipo es una de las más prácticas ya que nos ayuda a encontrar una diferencia para así establecer la relación causa-efecto.” (Hernández Sampieri, 2010)

### **3.3. Población y Muestra**

No se efectuó muestra puesto que se llevó a cabo un censo en el que la población total de administrativos fue de 30.

### **3.4. Técnica de recolección de datos**

La investigación se llevó a cabo mediante la aplicación del cuestionario, consta de 15 ítems que se refieren a factores de satisfacción y motivación laboral. La aplicación de los cuestionarios fue realizado en el periodo comprendido de Abril 2015 a mayo del mismo año

### 3.5. Diseño del instrumento de recolección de datos



**Universidad de Sotavento A.C**  
**Facultad de Administración**



#### Presentación

Solicito su apoyo para contestar esta encuesta sobre un tema de vital importancia. Satisfacción laboral y diferencias motivacionales. Esperemos que los resultados obtenidos sirvan para emitir recomendaciones que mejoren la calidad en el trabajo que desempeña.

**INSTRUCCIONES DE LLENADO:** A continuación encontrará una serie de preguntas respecto a su trabajo. Solicitamos su opinión sincera al respecto. No hay respuestas correctas o incorrectas; todas son valiosas pues se refieren a su opinión. Debe contestar, colocando una X sobre el número de la columna que usted considere (1, 2, 3, 4, 5,). Sus respuestas son confidenciales y quedarán en el anonimato. Se procesarán únicamente con fines estadísticos.

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

1	¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?	1	2	3	4	5
2	¿La motivación apoya adecuadamente al empleado en la organización?	1	2	3	4	5
3	¿La motivación laboral influye en mi rendimiento en la organización?	1	2	3	4	5
4	¿Se siente parte de un equipo de trabajo?	1	2	3	4	5
5	¿La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional?	1	2	3	4	5
6	¿Te sientes satisfecho con las actividades que realizas en tu trabajo?	1	2	3	4	5
7	¿Los beneficios económicos por mi trabajo satisfacen mis necesidades?	1	2	3	4	5
8	¿Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?	1	2	3	4	5
9	¿Las condiciones de trabajo son seguras?	1	2	3	4	5
10	¿Tienes buenas relaciones personales con tus compañeros y superiores?	1	2	3	4	5
11	¿Cree que el trabajo que desempeña está acorde con sus expectativas?	1	2	3	4	5
12	¿Está usted satisfecho actualmente con su salario?	1	2	3	4	5
13	¿Reconocen el trabajo que usted desempeña?	1	2	3	4	5
14	¿Voy a trabajar porque es un medio para realizar mis proyectos?	1	2	3	4	5
15	¿Considera que la empresa tiene en cuenta sus opiniones respecto a las tareas que está realizando?	1	2	3	4	5

### **3.6 Prueba Piloto**

Una prueba piloto es una puesta en práctica de un experimento tendiente a considerar las posibilidades de un determinado desarrollo posterior. Puede entenderse también como una primera puesta en escena de un determinado proyecto con la intención de considerar las facilidades de implementación. La prueba piloto se usa en innumerables contextos como una forma de limitar efectos negativos, pérdidas económicas, recursos, tiempo, etc. Si la susodicha prueba tiene consecuencias positivas, entonces se procederá a proseguir con el proyecto; caso contrario, se lo dejará de lado o se modificará para tornarlo viable. En cualquier caso, la prueba funcionará como un primer paso para conseguir información pertinente.

La prueba piloto se llevó acabo el 28 de abril de 2015 en la Universidad de Sotavento A.C donde las encuestas aplicadas al sector educativo se llevaron a cabo de manera exitosa.

# CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

## 4.1. Cuadros, Figuras y análisis de resultados

1.- ¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?

PREGUNTA 1		
Opción	Total	Porcentaje
Tot. De acuerdo	21	70%
De acuerdo	4	14%
Indeciso	4	13%
En desacuerdo	0	0%
Tot. En desacuerdo	1	3%



El 70% de esta población se encuentra motivado con el trabajo que desarrolla a pesar de que un 13 % dice estar indeciso en cuanto a la importancia de este factor motivacional, este no afecta en el rendimiento laboral.

2.- ¿La motivación apoya adecuadamente al empleado en la organización?

PREGUNTA 2		
Opción	Total	Porcentaje
Tot. De acuerdo	15	50%
De acuerdo	8	27%
Indeciso	6	20%
En desacuerdo	1	3%
Tot. En desacuerdo	0	0%



En esta grafica se puede observar como la mitad de la población encuestada, está totalmente de acuerdo en que la motivación en esta empresa les apoya adecuadamente para lograr de manera satisfactoria todas y cada una de sus tareas las tareas, algo que también es percibido es que para la mayoría, la motivación es el impulso que los mueve a hacia el logro de sus objetivos

3.- ¿La motivación laboral influye en mi rendimiento en la organización?

PREGUNTA 3		
Opción	Total	Porcentaje
Tot. De acuerdo	12	40%
De acuerdo	10	33%
Indeciso	8	27%
En desacuerdo	0	0%
Tot. En desacuerdo	0	0%



La siguiente gráfica hace referencia a que los administrativos en su mayoría consideran que la motivación laboral les es un factor que influye el rendimiento de su trabajo y como ende en el de toda la institución.



4.- ¿Se siente parte de un equipo de trabajo?

PREGUNTA 4		
Opción	Total	Porcentaje
Tot. De acuerdo	13	44%
De acuerdo	9	30%
Indeciso	7	23%
En desacuerdo	0	0%
Tot. En desacuerdo	1	3%



Se puede observar como gran parte de esta población se siente parte de su equipo de trabajo, cosa que con lleva a una buena dirección dentro de sus tareas en grupo y tan solo un 23% duda de sentirse parte de su grupo de trabajo.

5.- ¿La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional?

PREGUNTA 5		
Opción	Total	Porcentaje
Tot. De acuerdo	5	17%
De acuerdo	10	33%
Indeciso	13	43%
En desacuerdo	0	0%
Tot. En desacuerdo	2	7%



En esta grafica se puede ver como el 43 % de la población se encuentra indeciso o un tanto inconforme con las oportunidades que la empresa les ha brindado para su desarrollo profesional, mientras que un 33% de ellos aseguran tener las oportunidades de crecimiento laboral.

6.- ¿Te sientes satisfecho con las actividades que realizas en tu trabajo?

PREGUNTA 6		
Opción	Total	Porcentaje
Tot. De acuerdo	13	44%
De acuerdo	4	13%
Indeciso	13	43%
En desacuerdo	0	0%
Tot. En desacuerdo	0	0%



Se puede ver como una parte de la población que pertenece al 43% de las personas están indecisas o insatisfechas con las actividades que están realizando mientras que más de la mitad dicen estar satisfecho con las tareas o actividades que realizan.

7.- ¿Los beneficios económicos por mi trabajo satisfacen mis necesidades?

PREGUNTA 7		
Opción	Total	Porcentaje
Tot. De acuerdo	0	0%
De acuerdo	13	43%
Indeciso	15	50%
En desacuerdo	2	7%
Tot. En desacuerdo	0	0%



Esta grafica arroja que el 50 % está indeciso con los beneficios económicos que les brindan pues consideran no estar seguros en que satisfagan sus necesidades, mientras que el 43 % dice estar de acuerdo con los beneficios que les otorgan y solo un 7% de la población no se encuentra conforme y está en desacuerdo con las retribuciones económicas por su trabajo.

8.- ¿Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?

PREGUNTA 8		
Opción	Total	Porcentaje
Tot. De acuerdo	14	47%
De acuerdo	10	33%
Indeciso	6	20%
En desacuerdo	0	0%
Tot. En desacuerdo	0	0%



Aquí se observa que la mayor parte de las personas encuestadas dijeron sentirse participes en todos y cada uno de los éxitos y fracasos en sus áreas de trabajo, cosa que es de vital importancia porque quiere decir que son empleados comprometidos con el logro de sus metas y objetivos laborales.

9.- ¿Las condiciones de trabajo son seguras?

PREGUNTA 9		
Opción	Total	Porcentaje
Tot. De acuerdo	14	47%
De acuerdo	13	43%
Indeciso	2	7%
En desacuerdo	1	3%
Tot. En desacuerdo	0	0%



Se ve claramente como el 90% de la población asegura tener buenas condiciones de trabajo, mientras que solo un 7% está indeciso o puede que inconforme con las condiciones de su área laboral.

10.- ¿Tienes buenas relaciones personales con tus compañeros y superiores?

<b>PREGUNTA 10</b>		
<b>Opción</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Tot. De acuerdo</b>	<b>15</b>	<b>50%</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>12</b>	<b>40%</b>
<b>Indeciso</b>	<b>3</b>	<b>10%</b>
<b>En desacuerdo</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Tot. En desacuerdo</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>



Esta grafica muestra que existen buenas relaciones personales entre compañeros y superiores, cosa que resulta importante en la dirección de los objetivos de cada depto., área o equipo de trabajo.

11.- ¿Cree que el trabajo que desempeña está acorde con sus expectativas?

PREGUNTA 11		
Opción	Total	Porcentaje
Tot. De acuerdo	14	46%
De acuerdo	9	30%
Indeciso	3	10%
En desacuerdo	2	7%
Tot. En desacuerdo	2	7%



Se puede ver como en esta grafica en su mayoría consideran estar totalmente de acuerdo que el trabajo que están desempeñando va acorde a sus expectativas, solo un 10 % estuvo indeciso, un 7 % está en desacuerdo y el otro 7% está totalmente en desacuerdo en cuanto a que consideran que el trabajo que desempeñan no va acorde con sus expectativas personales.



12.- ¿Está usted satisfecho actualmente con su salario?

PREGUNTA 12		
Opción	Total	Porcentaje
Tot. De acuerdo	10	33%
De acuerdo	14	47%
Indeciso	0	0%
En desacuerdo	6	20%
Tot. En desacuerdo	0	0%



El 47% de las personas dicen sentirse satisfechos y de acuerdo con su salario que actualmente reciben mientras que un 20% asegura estar en desacuerdo con la retribución que se le brinda actualmente.

13.- ¿Reconocen el trabajo que usted desempeña?

<b>PREGUNTA 13</b>		
<b>Opción</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Tot. De acuerdo</b>	<b>8</b>	<b>27%</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>9</b>	<b>30%</b>
<b>Indeciso</b>	<b>3</b>	<b>10%</b>
<b>En desacuerdo</b>	<b>10</b>	<b>33%</b>
<b>Tot. En desacuerdo</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>



Aquí se ve detalladamente como una parte de la población esta en desacuerdo en cuanto a que no se le reconoce su labor dentro de la empresa, detalle que hay que analizar para corregir , sin dejar de lado que más de la mitad dice estar reconocido en el trabajo que desempeñan,

14.- ¿Voy a trabajar porque es un medio para realizar mis proyectos?

PREGUNTA 14		
Opción	Total	Porcentaje
Tot. De acuerdo	8	27%
De acuerdo	19	63%
Indeciso	3	10%
En desacuerdo	0	0%
Tot. En desacuerdo	0	0%



Se percibe en esta grafica que más de la mitad de los administrativos encuestados dijeron que trabajan porque consideran un medio para realizar sus proyectos, punto que sirve a favor de la empresa porque quiere decir que sus empleados hacen lo que les gusta.

15.- ¿Considera que la empresa tiene en cuenta sus opiniones respecto a las tareas que está realizando?

PREGUNTA 15		
Opción	Total	Porcentaje
Tot. De acuerdo	3	10%
De acuerdo	20	67%
Indeciso	6	20%
En desacuerdo	1	3%
Tot. En desacuerdo	0	0%



En esta grafica se ve claramente como la empresa toma en cuenta las opiniones de sus empleados teniendo como resultado que más de la mitad considera que se le es escuchado en sus puntos de vista u opiniones que cada uno de ellos hacen respecto a sus tareas asignadas.

## **CAPÍTULO V: ANÁLISIS DE LOS DATOS Y SU RESUMEN**

### **5.1 Resumen del análisis**

Se comprobó que en términos de motivación y satisfacción laboral para los administrativos es de suma importancia contar con ello ya que es evidente como en cada una de sus respuestas se refleja que la motivación es necesaria, porque de esta depende su nivel de rendimiento y satisfacción.

Por otra parte también se percibió que saben trabajar en equipo, que están motivados con el trabajo que desarrollan, que los éxitos y fracasos de la empresa los son también parte de ellos, que trabajan porque consideran que es un medio para realizar sus proyectos y sobre todo se sienten seguros con las condiciones de trabajo porque la empresa les escucha sus puntos de vista respecto a sus tareas y así mismo les reconoce su labor como empleado y lo más importante es que existe una buena relación entre ellos y superiores lo que hace que las metas vayan encaminada en una buena dirección hacia el logro de sus objetivos propios y de la institución.

Es importante que la universidad de sotavento le de especial cuidado al recurso humano dentro de su empresa buscando siempre mantener satisfechos a sus trabajadores en cuanto al reconocimiento económico, pues a pesar de que dicen estar de acuerdo con el sueldo que reciben, este no satisface el 100 % de sus necesidades.

## **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

### **6.1 Conclusiones**

Esta tesis representa una alternativa de análisis de la satisfacción laboral y diferencias motivacionales dentro de la Universidad de Sotavento A.C, cuyos resultados proporcionan herramientas de mejoras para dicha organización, También esta investigación busco comparar la práctica con la teorías que actualmente siguen funcionando en las empresas, tanto en niveles administrativos, como de producción, organización y de recursos humanos, entre otras.

Los resultados expuestos lejos de presentar una visión acabada del tema solo constituyen un aporte desde el cual revisar la situación del resto del personal de las diferentes áreas con las que cuenta la universidad.

En tal sentido, no solo es importante seguir profundizando en el desarrollo de esta línea de investigación sino y sobre todo, comenzar a implementar estrategias que permitan reforzar los factores positivos de motivación y disminuir la insatisfacción que los pone en riesgo no solo de no lograr las metas que se proponen sino fundamentalmente, que comprometen su salud psicofísica y su desarrollo personal.

Si bien es cierto que no existe desmotivación en el grupo que participo en la investigación al arrojar porcentajes altos en los cuestionamientos de motivación no se debe dejar de lado que una parte de los encuestados afirman que el sueldo que reciben por su trabajo les satisface pero no cubre por completo sus necesidades, siendo esto lo más significativo durante el desarrollo de este trabajo recepcional.

Para lo cual se sugerirán algunas recomendaciones que podrían implementarse y ayudaran a que la empresa este motivada en su totalidad.

## 6.2 Sugerencias

- ❖ Un factor importante y gran motivador para los colaboradores son los sueldos y las prestaciones que la organización les ofrece. Es de gran importancia ofrecer sueldos atractivos, y prestaciones adicionales a las correspondientes, pues como vimos, este es un punto que merma en el rendimiento de sus labores. Existen muchas formas de ofrecer buenas prestaciones y que no afecten las capacidades administrativas y financieras de la empresa. Una de ellas y que se sugiere es que se implementen modelos de compensaciones buenas para ofrecerles a los empleados una solución a su insatisfacción económica.
- ❖ Diseñar talleres relacionados con el manejo de su economía y que les permita saber administrar su salario para así evitar despilfarros que ocasionan problemas dentro de su vida personal y profesional.
- ❖ Buscar medios adicionales de motivación.
- ❖ Que le otorguen conferencias y seminarios de motivación al personal, para mantener y aumentar su nivel de satisfacción laboral.

Nunca es es tarde para empezar a aplicar estos útiles consejos dentro de su organización, pues pertenecemos a una cultura en donde la compensación económica marca la diferencia entre la satisfacción y motivación, porque no es lo mismo sentirse contento con su trabajo que sentirse satisfecho con la remuneración que recibe. Esta situación nos pone ante la necesidad de continuar analizando los factores que puedan estar condicionando el rendimiento y la insatisfacción de los empleados.

Concluyendo así que la base y el éxito de toda organización siempre será el recurso humano.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Chiavenato, A. (2009). *Comportamiento-organizacional*. Grawhill -2da edicion.

D'ELIA. (1979). *The determinants of job satisfaction among beginnig librarians*. Quarterly.

Diez De Castro, E., Garcia del Junco, J., Jimenez, M., & Periañez, C. (2001). *Administracion y Dirección*. Madrid: McGraw-Hill.

Franklin, T. &. (1985). *Principios De Administacion*. Mexico: CECSA.

Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigacion* . México: MC Graw Hill.

Klotler, P. (1991). *Marketing Social Estrategias Para Cambiar La Conducta Publica*. Madrid: Ediciones Diaz De Santos S.A.

Mary. (2006). *Motivacion del personal*.

Maxwell, J. (2007). *Lo Que Marca La Diferencia*. Thomas Nelson Inc.

Robbins. (1996). *Administracion del Recurso Humano*. México: Prentice Hall.

Taylor. (1983). *Causes and control of absenteims*. Internationallabour office,4-8.

Trueba Urbina, A., & Trueba Barrera, J. (1994). *Ley federal de trabajo*. México D.f: Porrúa.

Venegas, M. (2001). *Productividad total*. México : Castilo S.A de C.V.

Watson, J. (1926). *El Conductismo Y La Fundacion De Una Psicologia Cientifica*. Psychological Review.



## BIBLIOGRAFIA

Arias, Fernando G. (1989). "Administración de Recursos Humanos". 4ª Edición. México: Editorial Trillas.

Arias, Fernando L. Galicia; Heredia, Víctor Espinosa. (2004). "Administración de Recursos Humanos para el Alto Desempeño". 3ª. Edición. México: Editorial Trillas.

Chiavenato, Adalberto. (2001) "Administración de Recursos Humanos". 5ª Edición. Colombia: Editorial McGraw Hill.

Davis, Keith; Newstrom, John W. (2000). "Comportamiento Humano en el Trabajo". 10ª Edición. México: Editorial McGraw Hill.

DiCaprio, Nicholas S. (1989). "Teorías de la personalidad". México D.F.: Editorial McGraw-Hill.

Hellriegel, Don; Slocum, John W. Jr.; Woodman, Richard W. (1998). "Comportamiento Organizacional". 8a Edición. México: Editorial International Thomson Editores.

Hernández, Sampieri Roberto, Carlos Fernández Collado, Pilar Baptista Lucio. (1996). "Metodología de la Investigación". México: Editorial McGraw Hill.

Hernández Sampieri Roberto, et al. (2010). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill. 5ta edición. México. Pags. 613.

Kanawaty, George. (1998). "Introducción al Estudio del Trabajo". Edición español. México: Editorial McGraw Hill.

Koontz, Harold; Heinrich, Heinz. (1998). "Administración, Una Perspectiva Global". 11ª Edición. México: Editorial Mc Graw Hill. México.

Riggs, James L. (2002). "Sistemas de Producción Planeación, Análisis y Control". 3ª. Edición. México: Editorial Limusa Wiley.

Robbins, Stephen P. (2004). "Comportamiento Organizacional". 10ª Edición. México: Editorial Pearson Prentice Hall.

Rosas Uribe Myrna Estela. (2007). Guía práctica de investigación. Trillas.2da.edicion.México.pags.130

Schein, H. Edgar. (2004). "Psicología de la Organización". 3ª Edición. México: Editorial Prentice Hall.

Stoner, James; Freeman, R. Edward y Gilbert Jr., Daniel R. (1996). "Administración". 6a. Edición. México: Editorial Pearson.