



Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

División Académica de Educación y Artes



MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN AGUA Y

HIELO LA VICTORIA

Tesis para Obtener el título de:

LICENCIADO EN COMUNICACIÓN

Presentan:

MARISOL LÓPEZ HERNÁNDEZ

SALVADOR ARAGÓN DE LA CRUZ

Directora:

DRA. GABRIELA HIDALGO QUINTO

Codirectora:

DRA. JANNET RODRÍGUEZ RUIZ

Villahermosa, Tabasco.

Febrero, 2020.

Marisol López Hernández - Salvador Aragón de la Cruz.pdf

 Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::3117:589236996

Fecha de entrega

11 may 2026, 8:23 p.m. GMT-6

Fecha de descarga

27 ago 2026, 3:35 p.m. GMT-6

Nombre del archivo

Marisol López Hernández - Salvador Aragón de la Cruz.pdf

Tamaño del archivo

3.6 MB

97 páginas

15.109 palabras

101.612 caracteres

14% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 20 palabras)
- Abstract
- Methods and Materials

Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 7%  Publicaciones
- 0%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión



Caracteres reemplazados

36 caracteres sospechosos en N.º de páginas

Las letras son intercambiadas por caracteres similares de otro alfabeto.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

14%	 Fuentes de Internet
7%	 Publicaciones
0%	 Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	es.scribd.com	2%
2	Internet	recursosbiblio.url.edu.gt	2%
3	Internet	www.coursehero.com	1%
4	Internet	lauracarolinasite.wordpress.com	1%
5	Internet	docplayer.es	1%
6	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
7	Internet	repositorio.unu.edu.pe	<1%
8	Internet	salazarvirtual.sistemaeducativosalazar.mx	<1%
9	Internet	biblioteca.uny.edu.ve:9443	<1%
10	Internet	www.slideshare.net	<1%
11	Internet	repositorio.unsa.edu.pe	<1%

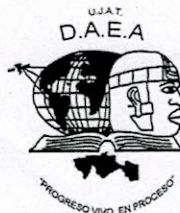
12	Internet	www.monografias.com	<1%
13	Internet	zagan.unizar.es	<1%
14	Internet	repositorio.umsa.bo	<1%
15	Internet	repositorio.uca.edu.ni	<1%
16	Internet	www.dspace.uce.edu.ec	<1%
17	Internet	idus.us.es	<1%
18	Publicación	Perez Aguilar, Miriam Jeanette. "Estilos de liderazgo y desempeño directivo en ins...	<1%
19	Internet	1library.co	<1%
20	Internet	repositorio.uct.edu.pe	<1%
21	Internet	bdigital.ula.ve	<1%

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
México.



**UNIVERSIDAD JUÁREZ
AUTÓNOMA DE TABASCO**

"ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE"



**DIVISIÓN ACADÉMICA DE EDUCACIÓN Y ARTES
COORDINACIÓN DE ESTUDIOS TERMINALES**

Villahermosa, Tabasco, a 11 de febrero de 2020

Lic. Maribel Valencia Thompson
Jefe del Depto. de Certificación
y Titulación de la U.J.A.T.
P r e s e n t e.

En conformidad con lo establecido en el Artículo 87 del Reglamento de Titulación de la U.J.A.T., me permito comunicar a Usted que la Dra. Gabriela Hidalgo Quinto (Directora) y la codirectora la (Dra. Jannet Rodríguez Ruiz) dirigieron y supervisaron el Trabajo Recepcional de "TESIS" denominado "MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN AGUA Y HIELO LA VICTORIA". Elaborado por los C.C. Marisol López Hernández y Salvador Aragón de la Cruz, pasantes de la Licenciatura en Comunicación. El jurado para el examen profesional de la misma (Dr. Javier Toledo García, Mtra. Edna María Gómez López, Dra. Gabriela Hidalgo Quinto, Lic. Mario Enrique Falcón Pérez y Lic. Claudia Miryan Raya García) Le revisaron y señalaron las modificaciones que había que hacerle a dicho trabajo y que los interesados han llevado a efecto. Por lo tanto, puede imprimirse.

Atentamente

gk M.A.E.E. Thelma Leticia Ruiz Becerra
D i r e c t o r a

C.c.p. Archivo.
DRA/CGB/mts.





**UNIVERSIDAD JUÁREZ
AUTÓNOMA DE TABASCO**

"ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE"



**División
Académica
de Educación
y Artes**

COORDINACIÓN DE ESTUDIOS TERMINALES

Villahermosa, Tabasco. A 11 de Febrero del 2020.

El que suscribe

C. Marisol López Hernández

autoriza por medio del presente escrito a la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco para que utilice tanto física como digitalmente la tesis de pregrado denominada:

"Motivación y Desempeño Laboral en Agua y Hielo La Victoria".

De la cual soy autor y titular de los Derechos de Autor.

La finalidad del uso por parte de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco de la tesis antes mencionada, será única y exclusivamente para difusión, educación y sin fines de lucro; autorización que se hace de manera enunciativa más no limitativa para subirla a la Red Abierta de Bibliotecas Digitales (RABID) y a cualquier otra red académica con las que la Universidad tenga relación institucional.

Por lo antes manifestado, libero a la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco de cualquier reclamación legal que pudiera ejercer respecto al uso y manipulación de la tesis mencionada y para los fines estipulados en este documento.

Se firma la presente autorización en la ciudad de Villahermosa, Tabasco

A los: Once

Días del mes de: Febrero

Del año: 2020

Autorizó

FIRMA

**Consorcio de
Universidades
Mexicanas**

UNA ALIANZA DE CALIDAD POR LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Av. Universidad S/N, Zona de la Cultura, Col. Magisterial, C.P. 86040 Villahermosa, Tabasco

Tel. 01(993) 358.15.00 Ext. 6261

E-mail: terminales.daea@ujat.mx



**UNIVERSIDAD JUÁREZ
AUTÓNOMA DE TABASCO**

"ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE"



**División
Académica
de Educación
y Artes**

COORDINACIÓN DE ESTUDIOS TERMINALES

Villahermosa, Tabasco. A 11 de Febrero del 2020.

El que suscribe

C. Salvador Aragón de la Cruz

autoriza por medio del presente escrito a la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco para que utilice tanto física como digitalmente la tesis de pregrado denominada:

"Motivación y Desempeño Laboral en Agua y Hielo La Victoria".

De la cual soy autor y titular de los Derechos de Autor.

La finalidad del uso por parte de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco de la tesis antes mencionada, será única y exclusivamente para difusión, educación y sin fines de lucro; autorización que se hace de manera enunciativa más no limitativa para subirla a la Red Abierta de Bibliotecas Digitales (RABID) y a cualquier otra red académica con las que la Universidad tenga relación institucional.

Por lo antes manifestado, libero a la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco de cualquier reclamación legal que pudiera ejercer respecto al uso y manipulación de la tesis mencionada y para los fines estipulados en este documento.

Se firma la presente autorización en la Ciudad de Villahermosa, Tabasco.

A los: Once

Días del mes de: Febrero

Del año: 2020

Autorizó

FIRMA

**Consorcio de
Universidades
Mexicanas**

UNA ALIANZA DE CALIDAD POR LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Av. Universidad S/N, Zona de la Cultura, Col. Magisterial, C.P. 86040 Villahermosa, Tabasco

Tel. 01(993) 358.15.00 Ext. 6261

E-mail: terminales.daea@ujat.mx

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por habernos permitido llegar hasta este punto y habernos dado salud para lograr nuestros objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A nuestros padres, por habernos apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que nos han permitido ser unas personas de bien, pero más que nada, por su amor.

A nuestros asesores, la Dra. Gabriela Hidalgo Quinto, Dra. Jannet Rodríguez Ruiz. por su gran apoyo, motivación y tiempo compartido para impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional para que de esta manera logremos alcanzar nuestras metas en la realización de este proyecto, así como también a los maestros, Dr. Javier Toledo García, Mtra. Edna María Gómez López, Lic. Mario Enrique Falcón Pérez y Lic. Claudia Miryan Raya García por las observaciones.

A la Empresa Agua y Hielo La Victoria, ubicado en Atasta de Serra en Villahermosa Tabasco, por habernos brindado la oportunidad de realizar nuestro proyecto de investigación, y al Lic. Moisés Hernández de la Cruz, por su gran apoyo.

Índice

Índice.....	5
Índice de tablas.....	7
Introducción	8
CAPÍTULO I Diseño de la investigación	11
1.1 Planteamiento del problema.....	11
1.2 Preguntas de investigación.....	18
1.3 Objetivos de investigación.....	18
1.4 Justificación	19
1.5 Hipótesis	21
1.6 Bosquejo metodológico.....	21
CAPÍTULO II Motivación y desempeño en las organizaciones.....	23
2.1 Consideraciones generales sobre el concepto Motivación	23
2.1.1 Motivación y desempeño laboral	24
2.2 Importancia de la comunicación en las organizaciones	26
2.3 Comunicación y desempeño organizacional.....	28
2.4 Teorías relacionadas a la motivación en las organizaciones	28
2.4.1 Teorías de motivación	29
2.5 Diagnóstico de desempeño laboral.....	36

2.5.1 Perspectivas del diagnóstico organizacional	37
2.6 Descripción de la empresa Agua y Hielo la Victoria.....	39
2.6.1 Agua y Hielo La Victoria	39
2.6.2 Orígenes.....	40
2.6.3 Objetivos y Políticas	41
2.6.4 Estructura	41
2.6.5 Productos	41
CAPÍTULO III Metodología	42
3.1 Enfoque y tipo de la investigación	42
3.2 Población y Muestra	43
3.3 Técnicas e instrumento de recolección	44
3.3.1 La entrevista	45
3.3.2 La encuesta	48
3.3.3 Resultados y Análisis de la información	50
Conclusión.....	68
Referencias Bibliográficas	75
Anexos	79

Índice de tablas

Tabla 1 Factores de motivación e higiene	36
Tabla 2 Universo y muestra de estudio	44
Tabla 3 Índice de fiabilidad del instrumento.....	49
Tabla 4 Media y DS de la variable Motivación	56
Tabla 5 Media y porcentaje por ítem de la variable Motivación	56
Tabla 6 Media y DS de la variable Desempeño.....	60
Tabla 7 Media y porcentaje por ítem de la variable Desempeño	61
Tabla 8 Media y DS de la variable Comunicación	64
Tabla 9 Media y porcentaje por ítem de la variable Comunicación.....	65
Tabla 10 Índice de correlación de variables.....	65

Introducción

En las organizaciones actualmente es importante la motivación, es un elemento fundamental para que los colaboradores de todas las empresas tengan un buen desempeño laboral, es un factor primordial en el rendimiento de las actividades para poder llegar a lograr los objetivos laborales y así tener al personal para que realicen sus actividades con mayor productividad. La motivación se puede realizar de diferentes formas en una organización, esto con el fin de que ellos rindan y den al máximo su desempeño en el área de trabajo.

En el presente trabajo se dará a conocer la importancia de la motivación en las organizaciones, así como las necesidades que impulsan al individuo a buscar una satisfacción en el trabajo. Se mencionará la estrecha relación que existe entre la motivación y el medio laboral, como también la importancia que tiene la conducta motivada al presentarse en los empleados y administradores, y lo indispensable que puede llegar a ser ésta.

El trabajo está organizado de la siguiente manera:

En este primer capítulo se hablará del diseño de la investigación, es decir, el planteamiento del problema, sobre motivación, desempeño laboral y la comunicación en la empresa Agua y Hielo la Victoria en Villahermosa Tabasco. También se anexan las preguntas de investigación generales y específicas que serán respondidas en el transcurso de la investigación, con sus objetivos generales y específicos.

De igual manera se plantea la justificación, donde se plasma el motivo por el cual se realiza la investigación, en este caso la motivación y el desempeño de los trabajadores, posteriormente conocer el resultado.

De ahí se presenta la hipótesis donde nuestra variables principales son la Motivación y el Desempeño Laboral, tomando en cuenta la Comunicación como un tercer factor importante en las organizaciones. Por último; para concluir se anexa el bosquejo metodológico donde se analiza el tipo de enfoque y los instrumentos.

En el segundo capítulo se hablará sobre el Marco Referencial, es decir, se explican las teorías que se utilizarán como sustento en la investigación. Se afirmará por medio de investigadores como Abraham Maslow a quién se hará referencia en la "Teoría de las Motivación Humana", y a Frederick Herzberg en "la Teoría de los Dos Factores", se conocerán varios factores que pueden originar una actitud motivada en un individuo, se afirmará que "las situaciones satisfactorias se caracterizan por las oportunidades para experimentar el logro, reconocimiento, sentido de responsabilidad y progreso en los trabajos".

En el tercer capítulo se explica la Metodología, donde se lleva a cabo desde un enfoque mixto, en el cual se hará uso de técnicas como la encuesta y la entrevista. En los resultados se puede observar que los trabajadores se encuentran motivados, de tal forma que su desempeño es neutro, tomando en cuenta la parte de la comunicación, en este caso no es tan eficaz, es decir, no tienen buen manejo de la información.

Por último se dan las respuestas a las preguntas y objetivos de la investigación, en la cual se dan a conocer las condiciones de motivación, desempeño y comunicación, que existe entre los trabajadores de Agua y Hielo La Victoria de Villahermosa Tabasco.

Cabe recalcar que hacer este tipo de investigación ayuda a que las empresas conozcan las necesidades de sus empleados, con el fin de obtener un mejor rendimiento en la forma de trabajo.

CAPÍTULO I Diseño de la investigación

En este apartado se presenta el diseño de la investigación, que sirve de guía para los siguientes capítulos. planteamiento del problema, preguntas de investigación, los objetivos generales y específicos, justificación y el bosquejo metodológico.

1.1 Planteamiento del problema

Toda organización establece metas y objetivos a alcanzar para ser considerada exitosa, esto se debe principalmente al esfuerzo y trabajo que realiza el personal que allí labora, por lo que es importante tener conocimiento de las condiciones en las cuales se encuentra la organización con respecto al desempeño de estos.

Un factor importante para el logro de los objetivos de la empresa, es que las personas estén en constante comunicación para saber las diversas situaciones – positivas o negativas - que puedan presentarse durante el trabajo y buscar las formas de resolver o mejorar las condiciones que se presenten.

En la empresa Agua y Hielo La Victoria se llevó a cabo un sondeo para conocer la motivación y el desempeño laboral, como resultado del mismo se pudo encontrar que existe un bajo desempeño ya que no existe buena comunicación y relación entre los trabajadores y el personal administrativo. Debido a lo anterior, se propone realizar un diagnóstico de comunicación y su relación con el desempeño organizacional en dicha organización.

Las organizaciones hoy en día, están expuestas a cambios repentinos que se generan por la falta de comunicación interna y externa, que repercute en el desempeño laboral que abarca tanto a los empleados de la empresa como a los clientes a los cuales se les distribuye el producto.

El diagnóstico organizacional es el estudio necesario para todas las organizaciones que se encargan de evaluar la situación de la empresa, así como sus conflictos entre otros, que problemas existen en la empresa, sus potencialidades o hasta dónde puede llegar y vías de desarrollo para su crecimiento.

De acuerdo con (2005, p.56) el diagnóstico organizacional se define como “el análisis que se hace para evaluar la situación de la empresa, sus problemas, potencialidades y vías eventuales de desarrollo” este proceso es considerado importante para las organizaciones porque de esta manera se puede conocer lo que sucede en la organización y generar soluciones de acuerdo a lo que se este presentando en dicho momento.

Para el caso de esta investigación, es importante que la empresa conozca los problemas de comunicación que pueden estar afectando el desempeño de los trabajadores, siendo al mismo tiempo, parte de un proceso de retroalimentación necesario para el logro de sus objetivos, ya que permitirá diseñar e implementar acciones que permitan mejorar.

Pasquali (1980) menciona que para que exista comunicación debe existir una estructura social. Este es un proceso que está presente en todo tipo de organización, y esta no es la excepción, los trabajadores interactúan formal e informalmente con sus compañeros de trabajo y autoridades por lo que mantener una buena relación entre ellos y que se reciban las instrucciones adecuadas para la realización de sus actividades es de gran importancia.

Las empresas cada día le han dado mayor importancia a la comunicación, ya que a través de esta y de los diversos medios – tradicionales y/o digitales - que existen, pueden hacer llegar cada vez más de manera efectiva, la información necesaria para que el personal se identifique con la organización y mantenerse en continuo contacto con ellos.

Una empresa debe estar bien organizada para tener buena comunicación con sus públicos internos y externos, aquí daremos prioridad a la motivación y comunicación con los trabajadores (internos) quienes son los que llevan a cabo el trabajo físico en la empresa: lavadores de garrafones, embotelladores, encargado del área de producción de hielo, repartidores, cajeros, vendedores foráneos quienes conviven diariamente durante las horas de jornada laboral y en la cual interactúan continuamente.

La empresa tiene horarios y actividades que los trabajadores deben desempeñar, y cada día deben alcanzar metas u objetivos, ¿existe un sistema de metas u objetivos asignado al personal? ¿Quién lleva a cabo la medición de estas metas? ¿Qué sucede

si no se alcanzan las metas? ¿Qué ocasiona que se alcancen o no las metas?, estas y muchas preguntas más podemos ir contestando a través del diagnóstico en la organización.

El desempeño organizacional es definido por Chiavenato (2000, p.39) el desempeño laboral es una herramienta que mide el concepto que tienen, tanto los proveedores como los clientes internos, de un colaborador.

Según con el Desempeño Laboral, Esta herramienta brinda información sobre su desempeño y sus competencias individuales con el fin de identificar áreas de mejora continua que incrementen su colaboración al logro de los objetivos de la empresa.

Sánchez y Bustamante (2008) (p.104) señalan que las organizaciones necesitan conocer cómo están desempeñando sus labores los empleados, a fin de identificar quiénes efectivamente agregan valor y cuáles no, para esto se lleva a cabo la evaluación del desempeño, en donde es posible asignar calificaciones a los empleados, para que de esta forma se pueda discriminar entre empleados efectivos e inefectivos.

Cerino (2016) llevó a cabo un trabajo recepcional sobre evaluación del desempeño laboral en el H. Ayuntamiento del Centro, Tabasco, se llevó a cabo un estudio de desempeño laboral, en el cual se investigó de manera interna para evaluar a los empleados de acuerdo al desempeño laboral y cómo se da el proceso de asignación

de puestos, habilidades del trabajador, y capacitación al personal. Como resultado de la investigación se obtuvo que, en la Coordinación de General de la Imagen Institucional del Ayuntamiento del Centro, no se identifica el potencial humano, las necesidades de desarrollo personal ni empleados que concuerden con los objetivos de la organización, y así mismo los empleados no son evaluados.

Mazariegos (2015) realizó un proyecto de investigación en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, para Determinar el nivel de motivación de los empleados y establecer el grado del desempeño laboral que poseen los trabajadores administrativos de dicha empresa. Se intenta buscar en los individuos y en su puesto de trabajo el logro y la eficiencia, y a si mismo su interés por sus actividades, y proporcionar a la empresa resultados positivos y reducir el nivel de rotación en la empresa.

Según los resultados obtenidos de la investigación realizada en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, se determinó que existe la motivación que ayuda al desempeño laboral de los trabajadores, esto genera resultados positivos para la organización. Por lo tanto, es de suma importancia dentro de la empresa, se determinó que es necesario aumentar la motivación, se debe tomar en cuenta y prestar el mayor interés ya que es una herramienta de apoyo para que el personal realice sus actividades con mayor productividad lo que aumentará su desempeño laboral.

El departamento de recursos humanos dentro de las organizaciones es el más importante dentro de la misma ya que es uno de los encargados de velar por el bienestar de los empleados y motivar a los mismos y saber que es necesario conocer, que técnicas se pueden utilizar tanto internas como externas y la ejecución de las mismas. La motivación para los trabajadores se deriva de una interacción compleja entre los motivos internos de las personas y los estímulos de la situación o ambiente.

Los factores internos son necesidades y aptitudes, intereses, valores, habilidades de las personas. Estos motivos individualizan a cada integrante y hacen que todas sean diferentes unas con otras.

Los factores externos son estímulos o incentivos que la empresa ofrece. Estos pueden satisfacer necesidades, despertar sentimientos de interés o representar recompensas deseadas. Todas las recompensas que ofrece la compañía, desde el salario y los beneficios hasta el ambiente de trabajo y asimismo buscar la satisfacción para ellos.

La prueba estandarizada Escala de Motivaciones Psicosociales, aplicada a los colaboradores para medir el nivel de motivación, evalúa diferentes factores, como: aceptación e integración social, reconocimiento social, autoestima, auto concepto, autodesarrollo, poder, seguridad, obtuvieron diferentes puntuaciones en su mayoría altas las cuales se tomaron dos aspectos a calificar y fueron, incentivo y satisfacción los resultados de dichos factores.

Toda empresa necesita conocer cómo se encuentra internamente, cuales son las aspiraciones y los problemas de los trabajadores, determinando que lo que ellos buscan son formas de superación. Se habla de cuestiones organizacionales, en las chicas, medianas, y grandes empresas frecuentemente se dan este tipo de cuestiones, son factores que surgen de manera interna y que necesitan ser atendidas para que en el futuro no haya perdidas de cualquier índole.

Por ello, es necesario que toda empresa realice un diagnóstico organizacional para conocer su estado actual y las posibles alternativas de mejora tanto en productividad, finanzas, recursos humanos, administración y demás áreas de la organización. En general podría decirse que un diagnóstico busca generar eficiencia en la organización a través de cambios. Las organizaciones con todas sus implicaciones, son el resultado de la búsqueda que ha encauzado el hombre racional a la prosperidad.

En esta investigación se busca realizar un diagnóstico organizacional sobre motivación, desempeño y la comunicación que prevalece entre los empleados de la Empresa Agua y Hielo la Victoria.

Investigaciones de este tipo ayuda a que las empresas tengan mejores oportunidades de crecimiento laboral, o incluso que las empresas estén al margen de las problemáticas que se puedan presentar en determinado momento.

1.2 Preguntas de investigación

Las preguntas de investigación nos permitirán diseñar los objetivos a alcanzar.

General

¿Cuáles son las condiciones de motivación, desempeño y comunicación, entre los trabajadores de Agua y Hielo La Victoria de Villahermosa Tabasco?

Específicas

- ❖ ¿Cuáles son las condiciones de motivación entre los trabajadores de Agua y Hielo La Victoria de Villahermosa Tabasco?
- ❖ ¿Cuáles son las condiciones de desempeño entre los trabajadores de Agua y Hielo La Victoria de Villahermosa Tabasco?
- ❖ ¿Cuáles son las condiciones de comunicación entre los trabajadores de Agua y Hielo La Victoria de Villahermosa Tabasco?

1.3 Objetivos de investigación

General

- ❖ Conocer las condiciones de motivación, desempeño y comunicación entre los trabajadores de Agua y Hielo la Victoria de Villahermosa Tabasco.

Específico

- ❖ Identificar las condiciones de motivación entre los trabajadores de Agua y Hielo La Victoria de Villahermosa Tabasco.

- ❖ Identificar las condiciones de desempeño entre los trabajadores de Agua y Hielo La Victoria de Villahermosa Tabasco.
- ❖ Identificar las condiciones de comunicación entre los trabajadores de Agua y Hielo La Victoria de Villahermosa Tabasco.

1.4 Justificación

La comunicación es elemento indispensable en cualquier organización, y el diagnóstico nos permite conocer si este proceso influye en el desempeño de los trabajadores, para lo cual se hace este trabajo de investigación.

La importancia de realizar este tipo de investigación académica es para desarrollar como estudiantes y próximos egresados de la licenciatura en comunicación todas las habilidades, actitudes y aptitudes que hemos aprendido durante nuestra formación académica, con esto contribuimos a generar o realizar conocimientos que para nosotros son significativos y de igual modo aplicaremos todos nuestros conocimientos obtenidos en la carrera mejorándolos a través de esta investigación.

De acuerdo al carácter organizacional de la investigación, la empresa Agua y Hielo la Victoria de Villahermosa Tabasco, ayudará a identificar los factores que influyen en el desempeño laboral de sus trabajadores así como también a determinar cómo afecta a la organización el desempeño de los mismos, la influencia que este problema genera a la organización y podremos medir el nivel de cumplimiento laboral de sus

trabajadores para un mejoramiento continuo en los servicios que presta dicha organización.

También va traer beneficios para la sociedad, las empresas al trabajar voluntariamente por el bienestar aumentan su Responsabilidad Social y empresarial y no solo es un servicio que las empresas dan a la sociedad; es algo necesario y depende de los valores y principios de conducta de los empleados que la forman para tener buena productividad y dar un buen servicio al cliente.

Por esta razón se busca establecer estrategias que ayuden a que la empresa a largo plazo tenga mejoras, en la calidad del trabajo, situación que afecta a la sociedad porque los clientes acuden a esta sucursal a realizar sus compras. Por eso será importante indagar a fondo sobre este problema.

De igual forma, se retomará la importancia de este protocolo; y para ello; resultará beneficioso poner en práctica los conocimientos que se ha obtenido en el transcurso de la carrera institucional y de acuerdo a ello establecer estrategias de mejoras que puedan ayudar a la empresa a largo plazo y a partir de ahí desarrollar un proyecto profesional y académico, que va servir para dar valor al trabajo investigado.

Esta investigación tiene como objetivo principal conocer las condiciones de motivación, desempeño y comunicación entre los trabajadores de Agua y Hielo la Victoria en Villahermosa Tabasco. Esto puede ser útil para las personas encargadas de capacitar

a los empleados, con el fin de brindar mayor atención a las actividades y desempeño hacia el personal.

En el ámbito metodológico la investigación tiene importancia, al desarrollar métodos y aportar los conocimientos adquiridos sobre el desempeño laboral, realizar un instrumento de investigación científica, que beneficie a la empresa, con propuestas que puedan ser incorporados a la empresa Agua y Hielo la victoria de Villahermosa Tabasco. Para mejorar el desempeño y rendimiento en el área laboral, se aplicarán las técnicas encuesta y entrevista, que se utilizarán para obtener resultados, que serán aplicados a los empleados y por lo tanto se podrá dar respuesta a las preguntas de investigación.

1.5 Hipótesis

De acuerdo al trabajo se establecen dos variables dependientes que es el desempeño laboral y la comunicación y una variable independiente en este caso es la motivación, por lo cual se determina que:

Las condiciones de motivación por parte de la empresa, influye en el desempeño y la comunicación de los trabajadores de Agua y Hielo la Victoria de Villahermosa Tabasco.

1.6 Bosquejo metodológico

La presente investigación se lleva a cabo desde un enfoque mixto, en el cual se hará uso de técnicas como la encuesta y la entrevista. El universo está conformado por los

60 trabajadores de la empresa y 8 trabajadores administrativos. El análisis de la información recabada se hará considerando el instrumento a utilizar, en lo cuantitativo con un programa estadístico spss y en lo cualitativo con análisis de discurso, en este caso la entrevista.

El tipo de estudio será descriptivo - explicativo ya que se busca conocer las condiciones que se presentan en la organización y explicar el resultado de las mismas, entre el personal de la empresa, considerando los puntos de vista del empleado y de los administrativos de la misma.

CAPÍTULO II Motivación y desempeño en las organizaciones

En este apartado se presenta la propuesta teórica que sustenta la investigación, el marco conceptual y el marco contextual, lo cual permitirá entender la relación que existe entre la comunicación y el desempeño organizacional en una empresa tabasqueña.

2.1 Consideraciones generales sobre el concepto Motivación

La motivación es un aspecto de importante en las diversas áreas de la vida, entre ellas la educativa y la laboral, por cuanto orienta las acciones y se conforma así en un elemento central que conduce lo que la persona realiza y hacia qué objetivos se dirige. Las buenas formas de motivar al personal dependen de cada mando en la organización, el buen funcionamiento de la empresa está ligado al trato que se le da al personal, ya que está comprobado que al tratar mal, este baja el rendimiento laboral al no tener razón suficiente para trabajar.

De acuerdo con Santrock (2002, p.432) la motivación es “el conjunto de razones por las que las personas se comportan de las formas en que lo hacen. El comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido”.

2.1.1 Motivación y desempeño laboral

En este apartado se presenta el marco conceptual que estará conformado por varios conceptos, utilizando la variable dependiente e independiente: el desempeño laboral y la motivación como factores principales.

2.1.1.1 Motivación

La motivación proviene del latín motus (movido) y motio (movimiento), desde el campo de la psicología y la filosofía, esta se basa en aquello que impulsa a una persona a realizar acciones y mantener firme su conducta para cumplir los objetivos planteados; asociado a la voluntad e interés puede definirse como “la voluntad que estimula a hacer un esfuerzo con el propósito de alcanzar ciertas metas” (definición de motivación, 2019)

González (2008) define la motivación como:

Un proceso interno y propio de cada persona, refleja la interacción que se establece entre el individuo y el mundo ya que también sirve para regular la actividad del sujeto que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito u objetivo y meta que él considera necesario y deseable (p.14)

Para Robbins (2009) “Es el proceso que involucra la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo hacia el logro de un objetivo” (p. 175); mientras que Newstrom (2011) la define como:

Conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un empleado elija un curso de acción y se conduzca de ciertas maneras. Desde un punto de vista ideal, estas conductas se dirigen al logro de una meta en la organización. La motivación es una combinación compleja de fuerzas psicológicas dentro de cada persona (p. 34)

Considerando las definiciones anteriores, en esta investigación se define el concepto de motivación como aquellas acciones que llevan a un individuo a actuar de determinada forma ante las circunstancias que se presentan en la organización para el alcance de sus objetivos.

2.1.1.2 Desempeño laboral

Chiavenato (2000) define el desempeño como “las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. Un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización” (p.39)

Por su parte, García (2001) la define como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa” (p.112)

Considerando las definiciones anteriores, podemos identificar que el desempeño organizacional se refiere a las acciones y/o comportamientos que realizan los trabajadores, esta puede ser medida a partir de las habilidades y/o competencias individuales y su aportación para alcanzar los objetivos de la organización.

2.2 Importancia de la comunicación en las organizaciones

No hay organización sin comunicación, esta es necesaria para llevar a cabo todas las funciones que allí se realizan, por ejemplo: órdenes, instrucciones, avisos, entre otros. De igual manera permite que los trabajadores interactúen para llevar a cabo su trabajo, ya que lo que uno haga puede afectar el trabajo de los demás. Recordemos que la organización es un sistema compuesto por subsistemas entrelazados y que se afectan mutuamente.

Si no hay comunicación, los empleados no saben lo que hacen sus compañeros, la administración no puede recibir informes y los supervisores y líderes de equipos no pueden dar instrucciones. La coordinación del trabajo es imposible; porque la gente no comunica sus necesidades y sentimientos a los demás. Podemos decir con certeza que todo acto de comunicación influye de algún modo en la organización. (Newstrom, 2011, p. 50)

A partir de la comunicación, la organización puede llevar a cabo sus procesos organizacionales y que el personal que la compone este enterado de sus funciones y

metas como individuo, grupo y empresa en general, además a través de esta se pueden mantener buenas relaciones y generar ideas que contribuyan al desarrollo de la empresa en cuestiones de productividad y desempeño.

Robbins (2004) establece que existen cuatro funciones importantes de la comunicación en las organizaciones:

- 1) *Controlar la conducta de los miembros*, ya que se cuenta con jerarquías de autoridad y lineamientos formales que se requiere que los empleados sigan.
- 2) *Fomentar la motivación*, al aclarar a los empleados lo que hay que hacer, qué tan bien lo están haciendo y, qué puede hacerse para mejorar el desempeño, si no es el óptimo.
- 3) *Medio de expresión emocional*, para muchos empleados y grupos de trabajo, la comunicación que tienen es el medio por el cual manifiestan sus frustraciones y sentimientos de satisfacción de sus necesidades sociales.
- 4) *Medio de información*, ya que facilita la toma de decisiones, ofrece a los individuos y grupos información necesaria para la toma de decisiones al transmitir datos para identificar y evaluar opciones alternativas

Una buena comunicación organizacional permite a los trabajadores dar retroalimentación a la empresa, sin embargo, cuando esto no sucede hay que buscar los mecanismos que generen este proceso, para lo cual se propone un diagnóstico organizacional, el cual tratamos a continuación.

2.3 Comunicación y desempeño organizacional

En toda organización existen diferentes tipos de relaciones entre el personal, que permiten llevar a cabo las actividades a las que esta se dedica. Esto permite el logro de objetivos, mantener un buen ambiente de trabajo.

La comunicación puede concebirse como el proceso dinámico que fundamenta la existencia, progreso, cambios y comportamientos de todos los sistemas vivientes, individuos u organizaciones. Entendiéndose como la función indispensable de las personas y de las organizaciones, mediante la cual la organización se relaciona consigo mismo y su ambiente, relacionando sus partes y sus procesos internos unos con otros (Miller, 1968, p. 8).

2.4 Teorías relacionadas a la motivación en las organizaciones

Diversos autores han intentado realizar una tipología de cuáles serían las necesidades que posibilitarían la movilización de una persona.

El estudio de las motivaciones que hacen que los trabajadores sean más productivos en las empresas el cual, a su vez, es un tema de interés económico, al basarse en teorías motivacionales planteadas principalmente por autores como Abraham Maslow y Frederick Herzberg buscando una mejor comprensión de las razones que motivan al trabajador.

2.4.1 Teorías de motivación

Es importante conocer los tipos de motivación que el empleado requiere para su buen desempeño, en este caso hablamos de la motivación económica; el dinero es un factor muy importante, es la base primordial por el cual los empleados desempeñan su trabajo, y más importante es cuando el empleado trabaja por un objetivo en específico, recordemos que toda empresa siempre debe buscar el bienestar de los empleados, de alguna forma para que ellos se sientan a gusto en sus labores.

Por otro lado, es importante conocer el ambiente laboral en la cual se desempeña el trabajador, con base en este puede sentirse cómodo en su área de trabajo, de tal forma que desempeñe bien su trabajo. La empresa debe considerar tener siempre el personal adecuado, es decir, cada persona en su puesto y no desalinearse, ya que ya que esto puede afectar el desempeño laboral.

Para esta investigación, nos basamos en dos teorías de motivación ya conocidas pero que permiten sustentar este trabajo, la primera es la Teoría de la motivación humana de Abraham Maslow y la segunda, la Teoría de los dos factores de Herzberg. Ambas permiten explicar las necesidades de los trabajadores, los factores que los motivan a satisfacer esas necesidades y por ende la satisfacción que deben tener o recibir para alcanzarlas.

2.4.1.1 Teoría de la Motivación Humana de Abraham Maslow

Maslow (1943) propone esta teoría para explicar los niveles de necesidades del individuo, partiendo de las necesidades básicas que le permiten subsistir, lo cual a su vez le permite ir reconociendo la satisfacción de otras necesidades que se van complementando. Debemos entender que para cada nivel que debe satisfacer, la persona deberá realizar una serie de acciones, individuales o grupales, que le permitan ir mejorando sus condiciones humanas y sociales.

Considerando lo anterior, un individuo puede, a través del trabajo que desempeña, ir satisfaciendo las necesidades que menciona Maslow, no solo a nivel económico sino personal, esta teoría también puede ser aplicada a las empresas, ya que, si se cuenta con trabajadores satisfechos en sus necesidades, estos trabajarán con mayor empeño y la organización podrá a su vez ir cubriendo sus necesidades u objetivos, por lo que el crecimiento sería paralelo (Ilustración 1).

En su teoría de motivación, Maslow (1943) citado por Quintero (2007:1) identifica cinco categorías de necesidades y considera un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación. Es así como a medida que el hombre va satisfaciendo sus necesidades surgen otras que cambian o modifican el comportamiento del mismo; considerando que solo cuando una necesidad está “razonablemente” satisfecha, se disparará una nueva necesidad.



Ilustración 1 Piramide de necesidades del trabajo

Fuente: <http://www.go2web.com.br/pt-BR/blog/abraham-maslow-e-a-psicologia-humanista-nos-dias-de-hoje.html>

Las cinco categorías de necesidades son:

1.- Fisiológicas: Son de origen biológico y se refieren a la supervivencia del hombre; considerando necesidades básicas e incluyen cosas como: necesidad de respirar, de beber agua, de dormir, de comer, de sexo, de refugio.

2.- De seguridad: Esta es el segundo nivel de esta necesidad y esta trata cuando las necesidades fisiológicas están en su gran parte satisfechas, surge un segundo escalón de necesidades que se orienta a la seguridad personal, el orden, la estabilidad y la

protección. Aquí se encuentran cosas como: seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos, familiar, de salud y contra el crimen de la propiedad personal.

3.- Sociales de amor, afecto y pertenencia: Esta es la tercera de las necesidades y este surge de como se siente el individuo, mediante los grupos sociales, la vida económica que ellos llevan.

4.- Estima: Esta es la cuarta necesidad, surge de como el individuo se siente respetado dentro de la empresa, el poder y la admiración que él logra.

5.- Auto-realización: son las más elevadas encontrándose en la cima de la jerarquía; responde a la necesidad de una persona para ser y hacer lo que la persona “nació para hacer”, es decir, es el cumplimiento del potencial personal a través de una actividad específica; de esta forma una persona que está inspirada para la música debe hacer música, un artista debe pintar, y un poeta debe escribir.

Cuando las necesidades anteriores están medianamente satisfechas, la siguiente clase de necesidades contiene el amor, el afecto y la pertenencia o afiliación a un cierto grupo social, buscan superar los sentimientos de soledad y alienación. Estas necesidades se presentan continuamente en la vida diaria, cuando el ser humano muestra deseos de casarse, de tener una familia, de ser parte de una comunidad, ser miembro de una iglesia o asistir a un club social.

Cuando las tres primeras necesidades están medianamente satisfechas, surgen las necesidades de estima que refieren a la autoestima, el reconocimiento hacia la persona, el logro particular y el respeto hacia los demás; al satisfacer estas

necesidades, las personas tienden a sentirse seguras de sí misma y valiosas dentro de una sociedad; cuando estas necesidades no son satisfechas, las personas se sienten inferiores y sin valor.

Maslow propuso dos necesidades de pertenencia: una inferior que incluye el respeto de los demás, la necesidad de estatus, fama, gloria, reconocimiento, atención, reputación, y dignidad; y otra superior, que determina la necesidad de respeto de sí mismo, incluyendo sentimientos como confianza, competencia, logro, maestría, independencia y libertad.

También distingue estas necesidades en “deficitarias” (fisiológicas, de seguridad, de amor, de pertenencia, estima) y de “desarrollo del ser” (auto-realización). La diferencia distintiva entre una y otra se debe a que las “deficitarias” se refieren a una carencia, mientras que las de “desarrollo del ser” hacen referencia al quehacer del individuo.

2.4.1.2 Teoría de los Dos Factores

Esta teoría fue creada por Frederick Herzberg en (1959) y en ella trata de explicar los factores que causan satisfacción e insatisfacción en los trabajadores. La primera es resultado de factores de motivación, y la segunda es resultado de factores de higiene. De acuerdo con el autor, cuando los factores higiénicos son óptimos evita la insatisfacción de los empleados, y cuando los factores higiénicos son pésimos provocan insatisfacción.

Como base de esta teoría, Herzberg plantea que los motivos por los cuales existe la satisfacción o insatisfacción laboral son distintos, de igual forma, explica que las personas tienen dos tipos de necesidades: la necesidad de evitar dolor o eventos que le producen malestar y la necesidad de progresar y madurar a nivel emocional e intelectual.

Cuando este sistema de necesidades se aplica al ámbito laboral estas precisan de incentivos diferentes, de ahí que se hable de dualidad. Esta dualidad consiste en dos tipos de factores que operan en la motivación laboral: **los factores higiénicos y los factores de motivación**. Ambos permiten explicar buena parte de las dinámicas de trabajo que tienen lugar dentro de las organizaciones (Rovira, 2018)

2.4.1.2.1 Factores de higiene

Estos se refieren a factores extrínsecos al trabajador y están asociados con la insatisfacción laboral, se encuentran en el ambiente que rodea al trabajador e incluye las condiciones que determinan el trabajo que este realiza. “Se dice que estos factores son extrínsecos porque estos dependen de las decisiones de la empresa y la forma que esta tenga de administrarlos” (Rovira, 2018, parr. 6)

Estos factores eran utilizados por los administradores o gerentes como formas de motivar o castigar a los trabajadores, a través de premios o incentivos salariales,

políticos de empresas flexibles y recompensas externas para conseguir que el personal produjera en mayor cantidad.

Sin embargo, a pesar de lo anterior, Herzberg concluyo que estos factores solo eran útiles para disminuir o evitar la insatisfacción en los trabajadores, pero “no para generar una satisfacción genuina con su trabajo” (Rovira, 2018, parr. 7) y el trabajador no los consideraba suficientemente buenos o apropiados por lo que generaban descontento a corto plazo.

2.4.1.2.2 Factores de motivación

Los factores de motivación son considerados intrínsecos al trabajador, ya que está directamente relacionado con la satisfacción con el puesto y el tipo de actividad que realiza en la empresa. Estos factores sí están bajo el dominio del individuo e incluye el sentimiento o percepción que este tiene sobre su desarrollo y crecimiento en la empresa al igual que con el reconocimiento profesional, la autorrealización y la necesidad de responsabilidades, entre otros.

En el caso de las organizaciones, muchos de sus puestos de trabajo eran creados con la intención de cubrir necesidades de eficiencia y ahorro, sin considerar la posibilidad de que el trabajador se sintiera motivado para crecer o desarrollar su creatividad laboral, generando un sentimiento de indiferencia y desgana.

A continuación, se explican los factores de motivación e higiene propuestos por Herzberg.

Tabla 1 Factores de motivación e higiene

Factores de higiene	Factores de motivación
• Salario • Políticas • Vinculación de afinidad • Contexto Físico • Vigilancia • Estatus/ Posición • Estabilidad	• Estimulación al trabajo • Autorrealización • Logros • Reconocimiento de superiores • Aumento de responsabilidades
Factores extrínsecos	Factores intrínsecos

Fuente: Elaboración propia con base en Rovira (2018)

2.5 Diagnóstico de desempeño laboral

De acuerdo con Robbins (2013) una empresa puede ser exitosa en base al logro de sus actividades y objetivos laborales, por lo que se considera que un diagnóstico organizacional, permitiría conocer si esto se está cumpliendo en la empresa.

Caballero, T. (2016, p. 4) definen el diagnóstico organizacional “como un proceso analítico que permite conocer la situación real de una organización en un momento determinado, descubrir sus problemas y áreas de oportunidad, la intención es corregir los primeros y aprovechar las segundas”. A través de este proceso se busca examinar y mejorar los sistemas y prácticas de la comunicación haciendo uso de diversas herramientas, dependiendo de lo que se está investigando, su profundidad y variables.

Para Chiavenato (2000) el desempeño está relacionado con las acciones o comportamientos observados y son relevantes para los empleados y para el logro de los objetivos “Un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización” (Chiavenato, 2000, p.39); Para García (2001) agrega que estos pueden ser medidos en base a las competencias y nivel de contribución que estos hacen a la empresa.

2.5.1 Perspectivas del diagnóstico organizacional

El diagnóstico organizacional se divide en dos perspectivas principales, una cultural y otra funcional cada una con sus propios objetivos, métodos y técnicas. Son complementarias entre sí y dan origen a dos tipos de diagnóstico.

2.5.1.1 Diagnóstico Cultural

El diagnóstico cultural es una sucesión de acciones cuya finalidad es descubrir los valores y principios básicos de una organización, el grado en que éstos son conocidos y compartidos por sus miembros y la congruencia que guardan con el comportamiento organizacional.

Objetivos desde la perspectiva interpretivista

- Evaluar el papel de la comunicación en la creación, mantenimiento y desarrollo de la cultura de una organización.
- Evaluar el contenido de las producciones comunicacionales y el significado que tiene para sus miembros, tales como conversaciones, ritos, mitos, filosofía y valores.
- Entender la vida organizacional y el papel de la comunicación desde la perspectiva de los miembros de la organización.

2.5.1.2 Diagnóstico Funcional

El diagnóstico funcional (su nombre es debido a una perspectiva funcionalista) examina principalmente las estructuras formales e informales de la comunicación, las prácticas de la comunicación que tienen que ver con la producción, la satisfacción del personal, el mantenimiento de la organización, y la innovación.

Usa un proceso de diagnóstico en el cual el autor asume la responsabilidad casi total del diseño y la conducción del mismo (objetivos, métodos y la interpretación de los resultados).

Objetivos del Diagnóstico Funcional

- Evaluar la estructura interna formal e informal del sistema de comunicación y los diferentes canales de comunicación.

- Evaluar los sistemas y procesos de comunicación a nivel interpersonal, grupal, departamental, e interdepartamental.
- Evaluar los sistemas y procesos de la comunicación externa de la organización, entidades públicas y privadas con las cuales existe interdependencia.
- Evaluar el papel, la eficiencia y la necesidad de la tecnología de la comunicación organizacional.
- Evaluar el impacto que tienen los procesos de comunicación en la satisfacción en el trabajo, en la productividad, en el compromiso y el trabajo en equipo.

Con base en las definiciones anteriores, podemos decir que la importancia de este enfoque va de la mano con las actitudes y aptitudes de los trabajadores de una empresa y con la función de sus objetivos a alcanzar, esta variable ayuda a la empresa a identificar a los empleados que necesitan reforzar sus áreas de trabajo para una mejor productividad y un mejor trato en cuanto a relaciones humanas de trabajo.

2.6 Descripción de la Empresa Agua y Hielo la Victoria

A continuación se presenta la información obtenida por parte de la empresa, desde sus orígenes, objetivos, políticas, estructura, productos, los cuales se detallan a continuación.

2.6.1 Agua y Hielo La Victoria

La información obtenida acerca de la organización ha sido a través de diversas fuentes de información entre ellas se encuentra la red social de Facebook, Agua la “Victoria”

a través de sondeos, y opiniones que se realizó al personal interno al inicio de la investigación, de igual forma se da a conocer las actividades que realizan, posteriormente se hizo una entrevista al gerente y se obtuvo la información acerca de la empresa, así como los productos, precios, entre otros

2.6.2 Orígenes

La empresa Agua y Hielo La Victoria S.A. de C.V, está dedicada a la producción y venta de agua potable embotellada y hielo, fue creada como tal el 12 de junio de 1968, por los hermanos Fernán Heriberto González González y Osbel Ángel González González, se encuentra ubicada en la Avenida 27 de Febrero en la Ciudad de Villahermosa, Tabasco México, aunque ofrece sus servicios a nivel estatal y en el estado vecino de Chiapas.



Ilustración 2 Logotipo de Hielo y Agua La Victoria

Fuente: Agua y Hielo La Victoria (2019)

Es considerada una empresa 100% tabasqueña, con más de 48 años de experiencia y reconocimientos nacionales e internacionales por la calidad de su producto. Desde hace varios años está comprometida con el deporte a través de la creación de la Carrera "La Victoria".

2.6.3 Objetivos y Políticas

De acuerdo a la información que se ha podido obtener, la organización no cuenta con objetivos y políticas establecidas, y en caso de que lo hubiera, solo los dueños tienen conocimiento de las mismas. A través del diagnóstico se pretende saber estos datos y en caso necesario, hacer la propuesta para su creación.

2.6.4 Estructura

Oficialmente no se cuenta con una estructura organizacional, por lo que, de igual forma a través del diagnóstico, se podrá obtener la información de los puestos, jerarquías y funciones de estos.

2.6.5 Productos

En cuanto a sus productos la empresa maneja diferentes presentaciones, Agua purificada en presentaciones de: 355ml, 500ml, 1L, 1.5L, 3.8L, 20L (Baja en sales) 20L (especial para deportistas) Hielo purificado en presentaciones de: Bolsa de 2.5Kg, Bolsa de 5Kg, Costales de 10Kg, Barra de Hielo de 75Kg, Hielo "frappé" para diversas aplicaciones.

CAPÍTULO III Metodología

En este apartado se presenta el marco metodológico de la investigación, el cual incluye el tipo estudio que se realizó, las técnicas e instrumento, la población y muestra, así como la forma de análisis y sus resultados.

3.1 Enfoque y tipo de la investigación

El enfoque utilizado es mixto, el cual consiste en un proceso sistemático, empírico y crítico de investigación que implica la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta para realizar inferencias del fenómeno bajo estudio (investigación mixta, 2016, parr. 1).

Este método combina al menos un componente cuantitativo y uno cualitativo en la misma investigación, aunque se puede centrar más en uno de estos o darles la misma importancia para fortalecer el trabajo a realizar.

Es de tipo no experimental, ya que se llevará a cabo de acuerdo a la situación que se vaya presentando en la organización y a la percepción de la población; de igual forma es descriptivo - explicativo ya que no se cuenta con muchos datos de la organización y se ira construyendo a partir de los instrumentos que se aplicarán y correlacional porque permitirá explicar la relación entre la motivación, el desempeño y la comunicación.

3.2 Población y Muestra

El universo de trabajo es el total de trabajadores operativos de la empresa, siendo un total de 60 personas. La muestra es de tipo probabilístico, esto quiere decir que todos los individuos tienen la misma posibilidad de ser elegido, asegurando que sea representativa. Puede ser de tipo sistemática, estratificada o por conglomerado.

En este caso, la muestra se obtuvo de dos formas, la primera fue tomando el total de los trabajadores en las áreas donde la población es de 8 personas, para el resto se hizo aplicando la fórmula para calcular el tamaño de muestra cuando se conoce el tamaño de la población:

$$\frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

En donde:

N = tamaño de la población: 60

e = margen de error (porcentaje expresado con decimales): 0.5%

z = puntuación z: 2.58

A través de esta se sacó la muestra representativa de las áreas que cuentan con más de 10 trabajadores y aunque la diferencia no es mucha, era necesario para hacerlo por cada área de la organización, quedando de la siguiente manera (tabla 2)

Tabla 2 Universo y muestra de estudio

Área	Empleados y Jefes
Producción	7
Auxiliar de trabajo	2
Mantenimiento	8
Choferes	3
Vendedores	15
Cajeros	3
Relevista de visitante	1
Vigilante	3
Encargado de Auto express	1
Auxiliar de Hielo	2
Ayudante	3
Auxiliar en ventas	2
Mantenimiento de refrigeración	2
Trabajadores	60
Administrativos	8
Total	68

Fuente: elaboración propia

A esta muestra se le agregaron los ocho administrativos que forman parte de la empresa.

3.3 Técnicas e instrumento de recolección

De acuerdo con Sabino (1992, p. 149) la técnica se refiere al “conjunto de mecanismos, medios y sistemas de dirigir, recolectar, conservar, reelaborar y transmitir los datos”, mientras que el instrumento de recolección es “cualquier recurso de que pueda valerse

el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información” de tal forma que, a través de este, se sintetiza la labor previa de la investigación, “resume los aportes del marco teórico al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y por lo tanto, a las variables o conceptos utilizados”.

Considerando que este trabajo hace uso de una metodología mixta, en la técnica cuantitativa se hizo uso de la encuesta, mientras que para la técnica cualitativa se diseñó una guía de entrevista semiestructurada, ambos buscan conocer la relación entre la comunicación, la motivación y el desempeño de los trabajadores de la empresa Agua y Hielo La Victoria. Se realizó una tabla de operación de variables para llevar a cabo el diseño de los instrumentos (anexo 1).

3.3.1 La entrevista

Sabino, (1992, p.116) comenta que la entrevista, desde el punto de vista del método “es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación” a través de esta, el investigador realiza preguntas a las personas que pueden aportar información al trabajo.

La ventaja esencial de la entrevista reside en que son los mismos actores sociales quienes proporcionan los datos relativos a sus conductas, opiniones, deseos, actitudes y expectativas, cosa que por su misma naturaleza es casi imposible de observar desde fuera. Nadie mejor que la misma persona involucrada para hablarnos acerca de todo aquello que piensa y siente, de lo que ha experimentado o proyecta hacer.

Las preguntas realizadas pueden ser estructuradas o semiestructuradas, estas últimas se basan en una guía de preguntas y permite al entrevistador la libertad de agregar preguntas adicionales para mayor precisión de conceptos o información sobre el tema a investigar. "Una entrevista semiestructurada (no estructurada o no formalizada) es aquella en que existe un margen más o menos grande de libertad para formular las preguntas y las respuestas" Sabino (1992, p. 18) La técnica de la entrevista se utiliza en esta investigación aplicando el enfoque cualitativo a los resultados de la investigación.

Las preguntas del cuestionario pueden ser estructuradas o semiestructuradas, para ésta investigación se llevan a cabo éstas últimas para obtener información cualitativa. Las entrevistas Semi-estructuradas, se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre temas deseados Hernández, (2003, p:455).

3.3.1.1 Diseño de la entrevista

A partir de las variables definidas para la investigación: comunicación, motivación y desempeño laboral, se diseñó una entrevista semi estructurada que fue realizada a los jefes o encargados de los 8 departamentos de la empresa (ver anexo 2), Área de producción, área de ventas, área de contabilidad, área de compras, cajeros, área de mantenimiento, gerencia y recursos humanos; de igual forma una encuesta que fue aplicada a 60 trabajadores de la misma.

La entrevista constó de 14 preguntas, los primeros datos obtenidos estaban relacionados con el nombre, edad, antigüedad laboral y puesto laboral. El resto de las preguntas fueron enfocadas a las variables ya mencionadas, cabe señalar, que durante las entrevistas, una pregunta detonó la respuesta de otras más que formaban parte de la misma, por lo cual el número de preguntas directas se redujo, de igual forma las preguntas fueron enfocadas a conocer la información que ellos tienen con respecto a la motivación, comunicación y desempeño de los trabajadores, no en su persona.

La entrevista fue realizada en la empresa Agua y Hielo la victoria, aproximadamente tuvo una duración de 10-15 minutos, los jefes estuvieron a la mayor disposición posible, todos muy enfocados en su área de trabajo, cada uno respondió de acorde a las preguntas que se les realizaron.

3.3.2 La encuesta

La encuesta es un instrumento a través del cual obtendremos información de los trabajadores de la empresa, sus respuestas nos permitirán conocer su percepción acerca de la comunicación y el desempeño laboral que se tiene.

De acuerdo con Grasso (2006, P.13) La encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas, permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas

Grasso, L. (2006, p.1) La encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas, permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas.

Al respecto Sánchez, Ramos y Marset (1994, p.92) definen la actitud como un sistema más o menos duradero de valoraciones positivas o negativas, estados emotivos o tendencias a actuar en pro o en contra, con respecto a un objeto social o una predisposición aprendida a responder de una manera consistente favorable o desfavorable respecto a un objeto dado.

3.3.2.1 Diseño de la encuesta

Al igual que la entrevista, en la encuesta se toman las variables de comunicación, motivación y desempeño laboral. Se realizó utilizando la escala Likert, la cual consiste en 25 afirmaciones divididas por variables, distribuidas de la siguiente manera (ver tabla 3):

De la 1 a la 12 corresponde a motivación

De la 13 a la 19 corresponde a desempeño

De la 20 a la 25 corresponde a comunicación

Los valores asignados para la escala fueron:

0: Totalmente en Desacuerdo.

1: En Desacuerdo.

2: Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo.

3: De Acuerdo.

4: Totalmente de Acuerdo.

El instrumento fue validado a través del programa estadístico SPSS, considerando las tres variables y se obtuvo un índice de fiabilidad, utilizando Alfa de Cronbach de .791, lo cual de acuerdo a los criterios de Ong y Van Dulmen (2007), es aceptable.

Tabla 3 Índice de fiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.791	.792	3

Tabla 3-. Para medir la confiabilidad del instrumento se empleo el estadístico alfa de cronbach, encontrándose que la estabilidad fue de .791, lo cual representa que es fiable, de acuerdo a los ítem utilizados en la escala de likert con las 25 preguntas que se realizaron. El número de elementos son 3 porque son las variables que se utilizó para el análisis de la investigación.

3.3.3 Resultados y Análisis de la información

Durante la investigación se realizaron 8 entrevistas a los directivos de la organización, a quienes se les cuestionó sobre las variables de motivación, desempeño y comunicación; estas se llevaron a cabo en sus respectivas áreas de trabajo. De igual forma se presentan los resultados obtenidos de las 60 encuestas aplicadas a los trabajadores acerca de las variables antes mencionadas.

Los resultados de las entrevistas se obtuvieron a través del análisis del discurso de los directivos, se hizo una matriz de análisis considerando las variables ya mencionadas con anterioridad, se realizó un vaciado de la información (ver anexo 4) por cada pregunta realizada y se seleccionó aquella que fuera representativa de la percepción de los administrativos con respecto a cada una de ellas.

A continuación, se presentan los resultados de las entrevistas por variables:

Directivos.

Variable 1. Motivación

La motivación se refiere a los elementos que le otorga la empresa al trabajador, para que este, se desempeñe de manera eficiente en el trabajo. Incluye aspectos como: el salario, las prestaciones de ley, el reconocimiento por su trabajo, y cualquier tipo de incentivo que lo motive. Dentro de esta misma variable se consideró la satisfacción que el trabajador tiene por el trabajo que desempeña y las prestaciones que recibe.

Algunos de los directivos consideran que el salario que reciben es acorde al desempeño que tienen, mientras otros no lo consideran adecuado debido al puesto que ocupan y deben ajustarse a lo que reciben ya que no compensa el trabajo que realizan. Otros más consideran que es el salario es adecuado y está conforme con este.

D1 “Si, de acuerdo al puesto que se desempeña”.

D2 “Pues en realidad de lo que debemos ganar, tenemos que adaptarnos a lo que empresa pueda pagar y que no sea muy inferior el desempeño que tengamos”.

D3 “Si el salario es adecuado”.

D4 “Si el salario es muy accesible”.

D5 “No del todo, porque para el puesto que tengo debería ganar más, pero si nos ayuda mucho”.

D6 “No, porque no me alcanza, el puesto que tengo no equivale a lo que me están pagando, o sea es muy poco para lo que están pagando”.

D7 “Pues para mí sería un salario mínimo”.

D8 “Pues no como debería ser, nosotros como administrativos deberíamos ganar más”.

En lo referente a las prestaciones de ley, mencionan que reciben las que corresponden a la seguridad social, la vivienda, sistema de ahorro para el retiro, vacaciones y aguinaldo, pero de igual forma reciben otras más por parte de la empresa como premios a la puntualidad y asistencia, apoyo al deporte, comisiones por venta y tiempo extra. Algunos reciben apoyos personales como prestamos por parte de la empresa. Existe la opinión que algunas prestaciones se han ido perdiendo debido a la crisis económica que se vive actualmente.

D1 “Las prestaciones básicas, premio de puntualidad, premio de asistencia, incentivo de apoyo al deporte... existen otras prestaciones fuera de la ley dentro de ellas están comisiones por ventas”

D2 “Las prestaciones que marca la ley que son el IMSS, lo que es el Afore, el Infonavit, lo que son las vacaciones, el aguinaldo, y si hay tiempo extras, etc.”

- D3 “Las prestaciones que se proporciona más que nada son el Afore, el IMSS, el Infonavit...”
- D4 “Pues las prestaciones que dan más que nada es el IMSS, el Infonavit”
- D5 “Las prestaciones de ley, préstamo personal, este, ahora sí, que son los préstamos personales que nos presta el patrón, no hay otro más”
- D6 “Antes había muchas prestaciones, todo lo que da la ley, y aparte había como una motivación, pero a cómo ha ido pasando el tiempo, por la economía, todo ese apoyo se fue quitando”
- D7 “Pues el aguinaldo, el reparto, el sueldo normal, las vacaciones, todo lo que dice la ley, lo que es mínimo, ya más no”
- D8 “Si, casi todas, como el aguinaldo, la afore, el Infonavit, la caja de ahorro, las vacaciones”

En cuanto al reconocimiento por el trabajo, se les cuestionó sobre aquellos que se les otorga a los trabajadores de diferentes formas, económicamente, permisos, empleado del mes; aunque algunos consideran que el trabajador no tiene el reconocimiento que necesita, que este es por parte del jefe directo o bien definitivamente no reciben nada.

- D1 “Algunas veces, se les incentiva económicamente, solo en lo económico”
- D2 “La verdad no, hay otras cuestiones como permisos...”
- D3 “Pues la verdad no se obtiene los reconocimientos necesarios”
- D4 “Si se le da reconocimientos como el empleado del mes, se le incentiva económicamente, etc.

D6 “No, nada”

D7 “Pues en ese aspecto no se da a menudo”

D8 “Pues hasta donde yo sé no, solo pagan extra cuando trabajas más del turno y ya solo eso”

Como resultado de la motivación que tienen los trabajadores, se ha considerado la satisfacción que tienen los trabajadores sobre sus obligaciones y sus prestaciones. En estos aspectos, los directivos consideran que se encuentran satisfechos, que esta depende de la motivación del trabajador y del área de trabajo.

D1 “Sí, se les da la oportunidad de generar un incentivo extra que los empleados deseen ganar con el salario que se les ofrece, y de acuerdo a ese tipo de oportunidades el empleado se motiva”

D2 “En cuanto ventas o producción trabajan muy bien”

D3 “Ellos se mantienen bien en su trabajo dependiendo en el área en que estén”

D4 “La verdad si se siente muy satisfecho”

D5 “Ellos trabajan con gusto, hacen su trabajo lo mejor posible, entonces considero que si están satisfechos”

D6 “Sí, todos trabajan por una meta ...”

D7 “Pues cada área departamental está a gusto con su trabajo”

D8 “Pues sí, en ocasiones me platican ellos que les gusta su trabajo...”

En relación a la satisfacción con sus prestaciones, los directivos perciben que los trabajadores están conformes porque se les otorgan las de ley, aunque como se mencionó con anterioridad, algunas que son particularmente de la empresa se han ido perdiendo.

- D1 “Si, considero que se cumplen los requisitos que marca la ley”.
- D2 “La verdad si, ellos se sienten satisfechos con todo lo que la empresa le otorga”.
- D3 “Estamos muy satisfechos con todo lo que nos proporciona la empresa”.
- D4 “Si pienso que más que nada ellos se sienten conformes con la satisfacción ya que sus prestaciones son adecuadas dentro de la empresa.
- D5 “Si, considero que los empleados si están conformes”.
- D6 “No, le hace falta más a la empresa, porque antes había más prestaciones”.
- D7 “Si, hasta el momento todo el personal cuenta con las prestaciones que marca la ley”.
- D8 “Si, considero que todos están conformes con sus prestaciones”.

Por otra parte los resultados de la encuesta en relación a la variable motivación, aplicada a los 60 trabajadores se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 4 Media y DS de la variable Motivación

	N	Media	Desviación estándar
MOTIVACIÓN	60	2.69	.705

Tabla 4-. La Variable es Motivación, se encuestó a 60 empleados obteniendo una media de 2.69 que en la Escala de Likert significa de acuerdo. El resultado de la Variable es positivo, por lo tanto los empleados se encuentran motivados. Su desviación estándar es de .705.

En general los trabajadores se sienten motivados por parte de la empresa para realizar su trabajo, como se puede ver en la siguiente tabla (ver tabla 5)

Tabla 5 Media y porcentaje por ítem de la variable Motivación

Ítem	Media	%	Respuesta
1. Existe un buen ambiente en la empresa.	2.87	35	De acuerdo
2. Mi jefe me motiva a hacer mejor mi trabajo.	2.60	33.3	De acuerdo
3. Me gusta el trabajo que realizo.	3.20	56.7	Totalmente de acuerdo
4. Me siento motivado con el trabajo que realizo.	3.25	58.3	Totalmente de acuerdo
5. Recibo un salario justo por el trabajo que realizo.	2.20	28.3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
6. Me gusta mi horario de trabajo.	3.20	55	Totalmente de acuerdo
7. El salario que recibo me permite satisfacer las necesidades de mi familia.	2.43	35	De acuerdo
8. Recibo las prestaciones de ley que corresponden: (IMSS, Infonavit, Vacaciones, entre otros.	2.87	36.7	De acuerdo

9. La empresa me motiva a seguirme preparando.	1.98	26.7	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
10. Hacer bien mi trabajo me genera beneficios.	2.72	41.7	De acuerdo
11. La empresa me otorga crecimiento laboral.	2.30	30	Totalmente de acuerdo
12. La empresa organiza actividades para la convivencia entre los trabajadores.	2.70	35	De acuerdo

Los empleados consideran que tienen un buen ambiente de trabajo, se sienten conformes en el lugar de trabajo, reciben buen trato por parte de los administrativos, y entre sus mismos compañeros, de igual forma les gusta el trabajo que están desempeñando. Se consideran motivados, aunque no al 100% si en un 60%, lo que los motiva a tener un mayor rendimiento.

Un factor importante en la motivación es el salario, mientras una parte de los trabajadores menciona que este les alcanza para solventar sus necesidades y consideran que corresponde al trabajo que realizan, otros no se sienten satisfechos con el mismo y esperan mejorarlo.

Referente a las prestaciones que marca la ley, el personal está de acuerdo con lo que la empresa les otorga, se les proporcionan en tiempo y forma. En cuanto a la superación profesional consideran que la empresa no los motiva, pero piensan que esta depende de su propia iniciativa.

La mayoría de los empleados opinan que hacer bien su trabajo les genera buenos beneficios económicos, como son: los bonos, crecimiento laboral, ventas. Respecto al

crecimiento laboral, los empleados considera que la empresa si les otorga crecimiento laboral, mientras que otros opinan que la empresa no.

La mayoría de los empleados opina, que si se realizan actividades para la convivencia entre el personal en pocas ocasiones, pero cuando se organizan se sienten a gusto y es parte de la motivación, los empleados los pasan increíble cuando son festividades como posadas, día de muertos, cumpleaños, etc.

Variable 2. Desempeño Laboral

El desempeño laboral se refiere al esfuerzo que el trabajador hace para hacer de la mejor manera su trabajo, considerando la capacitación que recibe por parte de la empresa, la información para hacer su trabajo, la oportunidad de aportar ideas y la realización del trabajo de manera oportuna.

En torno a lo antes descrito, los directivos consideran que, de acuerdo a la capacitación, no a todos los trabajadores reciben capacitación, y algunos la reciben cuando ingresan por primera vez a un área de trabajo o bien una vez al año para actualizarlos.

- D1 “Solo a los operadores de vehículos se les ofrece capacitación año con año”.
- D2 “Aquí cada uno sabe lo que hace y enseñarle a uno y mandarlo al área del trabajo a realizar, hacemos reuniones”.

- D3 “Capacitación se le da al momento de que empieza a trabajar”.
- D4 “La capacitación se da desde el inicio cuando se contrata al empleado según su área de estudio y qué papel desempeña en ese momento ahí se le da la capacitación”.
- D5 “Solo capacitan contra incendios, y robos”.
- D6 “Casi no, solo capacitan a los choferes”.
- D7 “El personal lleva muchos años ya no hay tanta necesidad de capacitarlos”.
- D8 “Casi no, solo al ingresar al trabajo es que les dan una pequeña capacitación de ahí ya no”.

En cuanto al uso de manuales para especificar el trabajo que debe realizar un empleado, los directivos mencionan que estos no se utilizan porque las actividades son sencillas y no es necesario, otros por su parte, consideran que deben existir para explicar los procedimientos que deben realizar de acuerdo con el puesto que desempeñan.

- D1 “Prácticamente las áreas de la producción no se maneja mucho producto empaquetamiento de los cubos, bolsa, entonces no se necesita de tanto procedimiento como para tener un manual específico, entonces son actividades que son sencillas de realizar”.
- D2 “No exactamente, pero se le da una breve capacitación antes de entrar”.

- D3 “No aquí se enseña de manera empírica de que cuando se contratan al trabajador se le explica las reglas, todas las actividades que van a realizar y manejan una libreta para que este pendiente de cualquier duda”.
- D4 “Si porque realmente y ven que tipo de trabajo van a realizar dependiendo en el área de producción, ventas, compras entre otras”.
- D5 “Si, a veces nos dan un manual a todos”.
- D6 “De hecho, si tienen un reporte de visitas a diario”.
- D7 “Si hubiera cada dos o tres meses rotación del personal, en ese aspecto tendrían que capacitar y explicarles el procedimiento a seguir”.
- D8 “Si se les da un manual a todos”.

En la tabla 6 se presentan los resultados de la encuesta en relación a la variable Desempeño aplicada a los 60 trabajadores de la empresa Agua y Hielo la Victoria.

Tabla 6 Media y DS de la variable Desempeño

	N	Media	Desviación estándar
DESEMPEÑO	60	2.21	.818

Tabla 6-. Se explica la variable Desempeño, se encuestó a 60 empleados de la empresa, obteniendo una media de 2.21, que, en la escala de Likert se interpreta como “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, por tanto, hay poco desempeño laboral en los empleados. Su desviación estándar es de .818.

De acuerdo a esta tabla, los trabajadores se muestran indiferentes en cuanto a su desempeño en la empresa, como veremos en la siguiente tabla (ver tabla 7)

Tabla 7 Media y porcentaje por ítem de la variable Desempeño

Ítem	Media	%	Respuesta
13. La empresa reconoce el esfuerzo por mi trabajo a través de incentivos económicos.	1.75	26.7	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
14. Recibo capacitación constantemente para hacer mejor mi trabajo.	1.47	31.7	Totalmente en desacuerdo
15. Cuento con las herramientas necesarias para hacer mi trabajo.	1.98	28.3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
16. Existe un manual o instructivo que indica cómo hacer mi trabajo.	1.70	30	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
17. Tengo el tiempo necesario para hacer mi trabajo en tiempo y forma.	2.85	35	De acuerdo
18. Conozco cuales son mis funciones para mejorar mi desempeño.	2.92	38.3	Totalmente de acuerdo
19. Recibo un trato justo por parte de mi jefe.	2.83	43.3	Totalmente de acuerdo

Algunos trabajadores mencionan que la empresa no reconoce al 100% el esfuerzo por su trabajo, mientras que otros mencionan que si reciben incentivos económicos, como bonos, etc. La mayoría de los empleados mencionan que casi no reciben capacitación, solo al inicio cuando entran a laborar por primera vez . La organización no cuentan con las herramientas necesarias, como cubrebocas, red para el cabello, botas, entre otros, para un mejor desempeño.

Los empleados no cuentan con un tipo de manual o instructivo que indique como hacer su trabajo, lo cual es importante para la organización ya que en base a eso pueden hacer mejor su trabajo . La mayoría del personal dice que cuentan con el tiempo

necesario para hacer rápido su trabajo, lo hacen en tiempo y forma. A pesar de no contar con un manual, ellos saben cuáles son las funciones que cada uno debe realizar en cada área. Finalmente consideran que reciben un trato justo por parte de los jefes.

Variable 3. Comunicación Organizacional

La comunicación es el proceso que permite las buenas relaciones entre el personal de la organización, a través de la participación en las diversas actividades y la información que se maneja.

De acuerdo con la información obtenida, los directivos consideran que en general existe buena relación entre el personal, incluyéndolos a ellos, existe libertad para expresar opiniones y tienen una comunicación eficaz.

- D1 “Tienen buena relación, un ambiente laboral cordial... en general todos los empleados de los departamentos se conocen muy bien.
- D2 “Hay buena relación con el personal”.
- D3 “Pues si la relación es mutua... nos llevamos muy bien no hay problemas todo surge excelente.
- D4 “Honestamente esta excelente ya que todos opinamos lo que se realiza y dar ideas para que la empresa vaya creciendo, hay mucha armonía y la relación es muy buena.
- D5 “Buena, todos los departamentos tienen buena relación la comunicación es eficaz.”.

- D6 “Muy bien...comunicación, entre todos, y por ende buenas relaciones”.
- D7 “Prácticamente se tiene buena relación, si no hubiera una buena relación no se pudiera trabajar bien.
- D8 “Bueno, todos convivimos y nos llevamos de la mejor forma”.

Como toda organización, esta no está exenta de problemas, sin embargo, los directivos consideran que no se tienen problemas graves con los empleados, que existen relaciones de respeto y por lo tanto no hay situaciones que pongan en riesgo a la empresa o a los mismos trabajadores, ya que se busca la manera de solucionar las situaciones que se puedan presentar.

- D1 “No, de ningún tipo”.
- D2 “No he tenido problema con ningún personal... Se trata con respeto”.
- D3 “No he tenido problemas con el empleado”.
- D4 “No he tenido ningún problema con los empleados todos trabajan al 100%”.
- D5 “No, por ahora no, todo bien”.
- D6 “Unos mal entendidos, pero se llega a un acuerdo”.
- D7 “Mientras haga uno su trabajo no hay ningún problema”.
- D8 “No, de mi parte no, todos nos llevamos muy bien”.

La relación que existe entre los directivos y el personal se considera agradable, en un ambiente de confianza que permite tener buenas relaciones laborales y se trabaja de manera armónica.

- D1 “Eficaz, es directa, ambiente de trabajo, muy cómodo, muy tranquilo hay confianza para que los empleados puedan tener buena relación con los jefes”.
- D2 “Todos trabajan bien y hay buena relación”.
- D3 “La relación es muy buena”.
- D4 “La relación es efectiva porque los trabajadores trabajan en equipo, la relación es excelente”.
- D5 “Buena, entre todos se organizan para trabajar en conjunto”.
- D6 “Buena, excelente diría yo”.
- D7 “Muy bien, todos tenemos una buena relación con todos... en sus diferentes áreas”.
- D8 “Bien, todos tenemos buenas relaciones, hasta con los jefes directos”.

A continuación se presentan los resultados de las encuestas a los trabajadores para esta variable.

Tabla 8 Media y DS de la variable Comunicación

	N	Media	Desviación estándar
COMUNICACIÓN	60	2.30	.912

Tabla 8-. Se explica la variable Comunicación, para ello se encuestaron a 60 empleados, obteniendo una media fue de 2.30 que, de acuerdo a la escala de Likert, se interpreta como “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, la comunicación es un poco bajo, sin embargo le hace falta fomentar más la comunicación. Su desviación estándar es de .912.

Considerando estos resultados, los trabajadores se muestran igualmente indiferentes ante la comunicación que existe entre el personal de la empresa. (ver tabla 9)

Tabla 9 Media y porcentaje por ítem de la variable Comunicación

Ítem	Media	%	Respuesta
20. Participo en las reuniones de trabajo.	2.03	21.7	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
21. Tengo buena comunicación con mi jefe.	2.88	38.3	Totalmente de acuerdo
22. Tengo buena comunicación con mis compañeros de trabajo.	3.17	45	Totalmente de acuerdo
23. Hago uso de redes sociales para atender asuntos de trabajo.	1.80	33.3	Totalmente en desacuerdo
24. La empresa me da información para realizar mejor mi trabajo.	1.95	25	Totalmente en desacuerdo / Totalmente de acuerdo
25. La empresa escucha las quejas y sugerencias que realizo.	1.97	25	Totalmente en desacuerdo/ Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Referente a las reuniones de trabajo la mayor parte de los empleados, no participan en estas, por lo tanto, no contribuyen en la toma de decisiones. Sin embargo, consideran que tienen buena comunicación con sus jefes, lo cual hace que exista un buen ambiente laboral y buenas relaciones con ellos y con sus compañeros de trabajo.

Los trabajadores no hacen uso de las redes sociales para atender asuntos laborales, solo personales. Por parte de la empresa, consideran que les llega la información necesaria sobre asuntos laborales, aunque otra parte no lo considera de esta forma. Tampoco se toman en cuenta las sugerencias de ellos, lo que hace que se sientan desmotivados.

A continuación se presenta la correlación de las variables estudiadas: motivación, desempeño y comunicación.

Tabla 10 Índice de correlación de variables

		MOTIVACIÓN	DESEMPEÑO	COMORG
MOTIVACIÓN	Correlación de Pearson	1	.694**	.478**
	Sig. (bilateral)		.000	.000
	N	60	60	60
DESEMPEÑO	Correlación de Pearson	.694**	1	.745**
	Sig. (bilateral)	.000		.000
	N	60	60	60
COMORG	Correlación de Pearson	.478**	.745**	1
	Sig. (bilateral)	.000	.000	
	N	60	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El valor de la variable Motivación con el valor de la variable Desempeño y viceversa, tienen un índice de correlación r de pearson de 0,694, un valor más aproximado al 1, por tanto existe una correlación fuerte positiva entre ambas variables. Por tanto, si una

variable aumenta o disminuye sus valores, la otra variable será afectada de la misma manera en el mismo sentido, siendo muy evidente.

El valor de la variable Motivación con el valor de la variable Comunicación Organizacional y viceversa, tienen un índice de correlación r de pearson de 0,478, un valor más aproximado al 0, por tanto existe una correlación débil positiva entre ambas variables. Por tanto, si una variable aumenta o disminuye sus valores, la otra variable será afectada de la misma manera en el mismo sentido, aunque será un poco menos evidente. Con esto se concluye que efectivamente existe correlación entre cada una de las variables del instrumento.

Conclusión

La **motivación** de los trabajadores en las empresas esta directamente relacionada con la **satisfacción** y el **desempeño** que estos tienen en el trabajo. Es importante que las empresas conozcan la situación en la cual se encuentran laborando los trabajadores en torno a estos aspectos para poder lograr los objetivos de la misma.

Esta investigación tuvo como objetivo general identificar las condiciones de motivación entre los trabajadores de Agua y Hielo la Victoria, encontrando los elementos de la motivación de acuerdo a Abraham Maslow y que influyen en el desempeño laboral de quienes ahí laboran.

De acuerdo a este teoría se plantea los siguientes elementos:

Fisiológicas

- El horario de trabajo es excelente, la mayoría de los empleados se siente motivado en cuanto a las horas establecidas por la empresa.
- Dias de descanso conforme a la ley que la empresa respeta.

Seguridad

- Existe un buen ambiente laboral entre jefes y empleados de tal forma que la mayoría de los trabajadores se siente seguro de realizar mejor su trabajo.
- Supervisión diaria de los jefes a los empleados, ayuda a que los empleados tegan la confianza laboral por cualquier situación que se presente al momento de trabajar.

- Seguridad laboral, cuentan con las prestaciones de ley como son: IMSS, Infonavit, Vacaciones, caja de ahorro, aguinaldo entre otros.
- Hacer bien su trabajo les generan beneficios como: el crecimiento laboral, ser comisionados para otras actividades por su buen desempeño, entre otros.

Sociales

- En cuanto a la motivación del personal, el jefe directo si tiene la capacidad de ser un buen lider y de acuerdo a ello, se dan las buenas relaciones.
- La empresa organiza actividades para la convivencia entre los trabajadores, como forma de incentivar mas la motivación, les gusta cuando la empresa les realiza festejos, con el fin de socializar fuera de actividades laborales.

Estima

- Reconocimiento en forma económica es importante para los trabajadores, por su buen desempeño, les otorgan permisos cuando se presentan asuntos personales.
- Responsabilidad, a la mayoría de los empleados les gusta el trabajo que realizán, son responsables en su área laboral.

Autorrealización

- Crecimiento laboral, en la empresa Agua la Victoria los trabajadores tienen la oportunidad de obtener un puesto mejor, pero cada trabajador crea su meta y su objetivo al momento de laborar.
- Trabajo en equipo que ayuda a la resolución de problemas a traves de la creatividad que les permite mejorar su productividad y por ende su crecimiento laboral.

Como parte de los objetivos específicos de esta investigación se planteo identificar las condiciones de desempeño entre los trabajadores de Agua y Hielo la Victoria, encontrando los siguientes elementos relacionados de acuerdo a la Teoría de los Dos Factores de Frederick Herzberg:

Factores de higiene

- El salario en la cuestión de los incentivos, la empresa casi no les reconoce económicamente a todos, solo les paga lo justo y si les reconoce a algunos pero dependiendo del esfuerzo.
- Vigilancia, la empresa cuenta con protección de seguridad interna y externa las 24 horas del día, las cámaras de seguridad y las herramientas que la empresa les otorga a los trabajadores es fuente fundamental para el bienestar de los trabajadores.
- Estatus o posición. Cada empleado tienen el tiempo necesario para hacer su trabajo en tiempo y forma, de acuerdo a su área laboral y al horario dentro de la empresa
- También conocen cuales son sus funciones internas, por ejemplo: el cajero, los empaquetadores de hielo, los que llenan los garrafón de agua, los de mantenimiento, los de producción, encargado del auto express, y los administrativos, entre otros. De acuerdo a sus funciones externas: los choferes, los vendedores, cada empleado sabe su trabajo y lo que tiene que realizar.

- Estabilidad, cada empleado cuida su trabajo porque les gusta, con el fin de tener un mejor puesto en la organización y por ende el trabajo se hace más seguro para ellos.

Factores de motivación

- Estimulación al trabajo, con el buen trato del jefe la mayoría esta satisfecho, desempeñan con esmero su trabajo, lo cual es fuente de mejora para la organización.
- Logros, lo único que proporciona la empresa son los incentivos y de acuerdo a ello buscan una forma de inversión, donde entra la parte, material en este caso por mencionar uno, el logro más grande que tienen es sacar casas de infonavit de acuerdo al tiempo que tengan laborando. Incluso un mejor puesto laboral.
- El aumento de responsabilidad, en Agua y Hielo la Victoria la mayoría es responsable, lo cual quiere decir que cada uno hace su trabajo a tiempo al momento de laborar en una empresa, cada persona tiene claro la responsabilidad y entre mayor sea el puesto mayor es la responsabilidades.

Otro de los objetivos de esta investigación tuvo *identificar las condiciones de comunicación entre los trabajadores de Agua y Hielo la Victoria* encontrando los siguientes elementos, de manera interna relacionados a la comunicación como un tercer factor importante en la empresa.

Comunicación

- Se desarrollan procesos de comunicación efectiva.
- Sus opiniones son tomadas en cuenta a través de las reuniones de trabajo.
- Canal adecuado para la comunicación, los empleados consideran que la comunicación con el jefe es buena.
- Fluidez de la información, el personal tiene buena comunicación con sus compañeros de trabajo, se informan de cualquier situación que se presente.
- No utilizan las redes sociales para atender asuntos de trabajo, solo se usan canales oficiales para atender cualquier situación laboral.
- Las quejas y sugerencias presentan resultados bajos, la empresa solo en ocasiones los toma en cuenta, solo cuando es una decisión a nivel general.

En este apartado la comunicación juega un papel fundamental como ya se mencionó anteriormente, las buenas relaciones, y el trato al personal es la base para un buen desarrollo interno, a partir del análisis de los resultados y el contraste de la teoría se puede decir que la motivación que la empresa ofrece a los empleados de Agua y Hielo la Victoria, influye en el desempeño laboral de los mismos.

Si bien la comunicación es un factor importante para el buen funcionamiento de la empresa, de tal forma que en las organizaciones siempre debe existir las buenas relaciones y así obtener un mejor rendimiento y desempeño en sus trabajadores.

Como se menciona en los capítulos anteriores, la motivación como fuerza impulsora es un elemento de importancia en cualquier ámbito de la actividad humana, pero en el

trabajo es donde se logra ver la mayor preponderancia; algunas empresas, buscan la forma de motivar al empleado otorgándoles; incentivos, tiempo extra, autorrealización, entre otros, y dependiendo de eso el trabajador tiene la iniciativa de hacer mejor su trabajo. Por lo anterior, es importante que las empresas o que los jefes directos esten siempre pendiente de sus empleados, y frecuentemente esten monitoreando su desempeño laboral.

Con esta investigación se puede determinar que es importante estudiar temas que vayan relacionados con la motivación, satisfacción y el desempeño en las organizaciones, porque de acuerdo a ello, sabran que tipo de estrategias utilizar para mejora de la empresa, pero tambien, es importante que se analicen aspectos positivos y negativos como saber cuales son las necesidades básicas del empleado, la forma de motivarlos, si estan a gusto con sus puestos de trabajo, o referente al salario, entre otros.

Cabe señalar que se identificó un elemento que ambas teorías señalan como parte fundamental para los trabajadores como lo es el salario, mismo que es percibido por los empleados como bajo, pero sin embargo, no es una condicionante para el desempeño de los mismos, dado que al ser tomados en cuenta otros factores se tiende a minimizar este factor.

Al concluir la investigación se puede decir que para un buen desempeño laboral, se requiere de un plan estratégico que permita establecer acciones de comunicación en

su estructura, motivacionales, de capacitación que sean factibles y pertinentes para una mayor eficiencia y eficacia en la realización de un trabajo en las organizaciones.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
México.

Referencias Bibliográficas

Cerino, S. (2016). Evaluación del Desempeño Laboral en la Coordinación General de la Imagen Institucional, Comunicación Social y Relaciones Públicas del H. Ayuntamiento de Centro. Tesis de Licenciatura en Comunicación, por la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos: **Desempeño Laboral**. (5ª ed.). Colombia: Mc Graw-Hill.

Chiavenato (2000). Desempeño Laboral (MarcadorDePosición1). Recuperado el 5 de Enero del 2019, de <http://Dialnet-ClimaOrganizacionalYDesempenoLaboralDelPersonalEmp-2573481.pdf>

Grasso, L. (2006). Técnicas e Instrumentos de Investigación. Recuperado el 14 de mayo del 2019, de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html

García, C. (2001). Gestión del desempeño en las organizaciones. Diagnóstico del desempeño laboral. (ed. 4ª) Editorial: Grupo Cultural.

Hernández, S. (2010). Metodología de la Investigación: La Entrevista. (5ª ed.). México: Mc Graw-Hill.

Herzberg, F. (1959). Teoría de los Dos Factores. Alteco consultores, desarrollo y gestión. Recuperado el 8 de Enero del 2019, de <https://www.alteco.com/teoria-de-los-dos-factores>

Maslow, A. (1943). Teoría de la Motivación Humana. Recuperado el 5 de Enero del 2019, de <https://psicopedagogiaaprendizajeuc.wordpress.com/2012/06/29/abraham-maslow-y-su-teoria-de-la-motivacion-humana/>

Mazariegos, M. (2015). Motivación y Desempeño Laboral. Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. Recuperado el 19 de Octubre del 2018, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisicem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

Caballero, T. (2016). Diagnóstico de necesidades organizacionales aplicado en una planta manufacturera trasnacional, de Ramos Arizpe, Coahuila. Tesis de la Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Psicología. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/13812/1/1080238541.pdf>

Miller, G. (1968) Lenguaje y Comunicación. Recuperado el 25 de febrero del 2019, de http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/blog/alumnos/trabajos/13912_13248.pdf

Newstrom, J. (2011). Comportamiento humano en el trabajo: **Importancia de la comunicación en las organizaciones.**(13°ed.). México: Mc Graw Hill.

Pasquali, A. (1980). Pasquali y la Comunicación Humana. Recuperado el 28 de Marzo del 2019, de [file:///C:/Users/Mary/Downloads/Dialnet-PasqualiYLaComunicacionHumana-5791142%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Mary/Downloads/Dialnet-PasqualiYLaComunicacionHumana-5791142%20(1).pdf)

Quintero; J (2007). Teoría de la Motivación Humana. Recuperado el 21 de enero del 2019,de <https://psicopedagogiaaprendizajeuc.wordpress.com/2012/06/29/abraham-maslow-y-su-teoria-de-la-motivacion-humana/>

Robbins, S. (2009). Comportamiento Organizacional: **Definición de Motivación.** (13°ed.) México: Pearson Educación.

Rodríguez, D. (2005). Diagnóstico Organizacional.(6°ed.). México :Alfaomega

Rovira, I. (2018). La Teoría del Factor Dual de Frederick Herzberg. Recuperado el 5 de marzo del 2019, de <https://psicologiaymente.com/organizaciones/teoria-factor-dual-frederick-herzberg>.

Sabino, C. (1992) Política fiscal y estrategia como factor de desarrollo de la mediana empresa comercial sinaloense. Recuperado el 14 de mayo del 2019, de

http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html

Sabino, C. (1992). Política fiscal y estrategia como factor de desarrollo de la mediana Empresa comercial Sinaloense. Recuperado el 14 de mayo del 2019, de Extraído de http://www.eumed.net/tesisdoctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html

Sánchez, J. Y Bustamante, K. (2008). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. Recuperado el 12 de enero del 2019, de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/1701/3866>

Sánchez M. Ramos y Marset (1994). Política fiscal y estrategia como factor de desarrollo de la mediana empresa comercial sinaloense: Recuperado el 14 de mayo del 2019, de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html

Santrock, (2002). La Motivación perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito Educativo. Recuperado el 26 de febrero del 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058010.pdf>

Anexos

Villahermosa, Tabasco a 21 de noviembre del 2019.

C. Moisés Hernández de la Cruz,
Subgerente de la Empresa Agua la Victoria,
P R E S E N T E.

Por este medio solicitamos a Usted los que suscriben al calce de este documento, en su calidad de Subgerente de la Empresa Agua y Hielo La Victoria, el permiso para hacer uso del nombre de la empresa que Usted representa, en el trabajo de investigación: ***Motivación y Desempeño Laboral en Agua y Hielo la Victoria en Villahermosa, Tabasco S.A de C.V. Ubicado en Av. 27 de febrero, Colonia Atasta de Serra en Villahermosa Tabasco.***

Los resultados de este trabajo de Investigación serán presentados en la División Académica de Educación y Artes de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, para obtener el título de Licenciados en Comunicación bajo la modalidad de Tesis.

El uso de los resultados obtenidos serán utilizados única y exclusivamente con fines Educativos.

Sin otro particular, quedamos de Usted.

A T E N T A M E N T E


C. Marisol López Hernández


C. Salvador Aragón de la Cruz

C.c.p.- Interesados

Recibido
21-11-19

 **FABRICA DE HIELO "LA VICTORIA"**
Ing. Osbel A. González González
R.F.C. GOGO600117814
moisesher24@hotmail.com
27 DE FEBRERO No. 1791 COL. ATASTA,
TEL 315-51-51, VILLAHERMOSA, TAB.



Ing. Osbel A. González González

R.F.C. GOGO-600117-B14

División Hielo

27 de Febrero No. 1791 Col. Atasta C.P. 86100
Tels.: 315-51-51 Fax.: 315-62-61
Villahermosa, Tabasco.



GALARDON OBTENIDO DESDE 1986

Villahermosa, Tabasco a 21 de noviembre del 2019.

C. Marisol López Hernández

C. Salvador Aragón de la Cruz

Egresados de la Lic. En Comunicación de la DAEA-UJAT

PRESENTES.

En respuesta a su solicitud de fecha 21 de Noviembre de 2019, me permito autorizar el uso del nombre de la empresa "Agua y Hielo la Victoria" Ubicada en Av. 27 de febrero Num. 1791, Colonia Atasta de Serra en Villahermosa Tabasco, para presentar los resultados como parte de un trabajo de investigación que les permita lograr la titulación de la licenciatura bajo la modalidad de Tesis.

Cabe subrayar, que el permiso es con fines exclusivamente académicos y que los Autores son los responsables del buen uso de la información y que no causaran daño alguno a la empresa que represento.

Sin otro particular, esperando contribuir a su logro profesional, quedo de ustedes.

ATENTAMENTE

C. Moisés Hernández de la Cruz

Subgerente de la Empresa Agua la Victoria

FABRICA DE HIELO
"LA VICTORIA"
Ing. Osbel A. González González
R.F.C. GOGO-600117-B14
moishesher24@hotmail.com
27 DE FEBRERO No. 1791 COL. ATASTA,
TEL. 315-51-51, VILLAHERMOSA, TAB.

C.c.p.- Archivo de la empresa.

Anexo 1 Tabla de operacionalización de variables

Encuesta				
Variables	Concepto	Concepto de Nosotros	Dimensiones	Afirmaciones
Motivación	Es un proceso interno y propio de cada persona, refleja la interacción que se establece entre el individuo y el mundo ya que también sirve para regular la actividad del sujeto que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito u objetivo y meta que él considera necesario y deseable. González (2008, p14).	El proceso que motiva a los trabajadores de la empresa para que realicen su trabajo a cambio de una recompensa.	❖ Salario ❖ Prestaciones ❖ Reconocimiento ❖ Satisfacción Personal ❖ Motivación al trabajo. ❖ Responsabilidad ❖ Ascenso	1. Existe un buen ambiente de trabajo en la empresa. 2. Mi jefe me motiva a hacer mejor mi trabajo. 3. Me gusta el trabajo que realizo. 4. Me siento motivado con el trabajo que realizo. 5. Recibo un salario justo por el trabajo que realizo. 6. Me gusta mi horario de trabajo. 7. El Salario que recibo me permite satisfacer las necesidades de mi familia. 8. Recibo las prestaciones que corresponden (Infonavit, Seguro Social, Vacaciones, entre otros). 9. La empresa me motiva a seguirme preparando. 10. Hacer bien mi trabajo me genera beneficios. 11. La empresa me otorga crecimiento laboral. 12. La empresa organiza actividades para la convivencia entre los trabajadores.
	Define el desempeño como "las acciones o comportamientos	La forma en la que el trabajador se identifica de	❖ Capacitación	1. La empresa reconoce el esfuerzo por mi trabajo a

Desempeño Laboral.	observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. Un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización” Chiavenato (2000 p.39)	acuerdo a sus actitudes, y contribuir al logro de los objetivos.	❖ Herramientas ❖ Gusto por el trabajo	través de incentivos económicos. 2. Recibo capacitación constantemente para hacer mejor mi trabajo. 3. Cuento con las herramientas necesarias para hacer mi trabajo. 4. Existe un manual instructivo que indica cómo hacer mi trabajo. 5. Tengo el tiempo necesario para hacer mi trabajo en tiempo y forma. 6. Conozco cuales son mis funciones para mejorar mi desempeño. 7. Recibo un trato justo por parte de mi jefe.
Variables	Concepto	Concepto de Nosotros	Dimensiones	Afirmaciones
Comunicación organizacional	La función indispensable de las personas y de las organizaciones, mediante la cual la organización se relaciona consigo mismo y su ambiente, relacionando sus partes y sus procesos internos unos con otros (Miller, 1968).	La comunicación es la que se da como parte de las relaciones al interior y exterior de la organización a través de diversos medios.	❖ Relación con el jefe ❖ Relación con los compañeros de trabajo ❖ Medios de comunicación de la empresa	1. Participo en las reuniones de trabajo. 2. Tengo buena comunicación con mi jefe de trabajo. 3. Tengo buena comunicación con mis compañeros de trabajo. 4. Hago uso de redes sociales para atender asuntos de trabajo. 5. La empresa me da información para realizar mejor mi trabajo. 6. La empresa escucha las quejas y sugerencias que realizo.

Guía de entrevista

Empresa: Agua y Hielo la Victoria de Villahermosa Tabasco.

Edad: _____ **Antigüedad:** _____ **Puesto laboral:** _____

¿Cuántos años lleva como jefe trabajando en la empresa Agua la Victoria?

Motivación:

1. ¿Considera que el salario que recibe es acorde a su desempeño y a los trabajadores?
2. ¿La empresa les proporciona las prestaciones de ley?
3. ¿Existe algún reconocimiento para los trabajadores?
- 4.- ¿Consideras que están satisfechos con su trabajo?
5. ¿Consideras que están satisfechos con sus prestaciones?

Desempeño laboral

1. ¿La empresa les da capacitación de algún tipo? (trabajo, seguridad, entre otros)
2. ¿Existe un manual que indique el trabajo a realizar?
3. ¿los empleados aportan ideas para la toma de decisiones en la empresa?
4. ¿considera usted que los empleados realizan su trabajo en tiempo y forma?

Comunicación

1. ¿Cómo consideras la relación entre el personal?
2. ¿Ha tenido problemas con algún empleado? ¿Sí, ¿no? ¿De qué tipo?
3. ¿Cómo se ha resuelto el problema?
4. ¿Cómo considera su relación con los trabajadores?
5. ¿A través de qué medios mantienen informado a los trabajadores?

Anexo 3 Diseño de la encuesta

UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO LICENCIATURA EN COMUNICACIÓN

Objetivo: Conocer la opinión de los empleados de Agua y Hielo la Victoria acerca de la motivación y su desempeño laboral.

Instrucciones: Marca con una (x) la casilla correspondiente de acuerdo a la respuesta que más se aproxime a tu experiencia, considerando los siguientes valores.

Puesto laboral _____ **Antigüedad** _____

0. Totalmente en desacuerdo	1 En desacuerdo	2 ni de acuerdo ni en desacuerdo	3 De acuerdo	4 Totalmente de acuerdo
-----------------------------	-----------------	----------------------------------	--------------	-------------------------

AFIRMACIONES	0	1	2	3	4
1. Existe un buen ambiente de trabajo en la empresa.					
2. Mi jefe me motiva a hacer mejor mi trabajo.					
3. Me gusta el trabajo que realizo.					
4. Me siento motivado con el trabajo que realizo.					
5. Recibo un salario justo por el trabajo que realizo.					
6. Me gusta mi horario de trabajo.					
7. El salario que recibo me permite satisfacer las necesidades de mi familia.					
8. Recibo las prestaciones de ley que corresponden (INFONAVIT, SEGURO SOCIAL, VACACIONES, ENTRE OTROS).					
9. La empresa me motiva a seguirme preparando.					
10. Hacer bien mi trabajo me genera beneficios.					
11. La empresa me otorga crecimiento laboral.					
12. La empresa organiza actividades para la convivencia entre los trabajadores.					
13. La empresa reconoce el esfuerzo por mi trabajo a través d[e incentivos económicos.					
14. Recibo capacitación constantemente para hacer mejor mi trabajo.					

15. Cuento con las herramientas necesarias para hacer mi trabajo.					
16. Existe un manual o instructivo que indica cómo hacer mi trabajo.					
17. Tengo el tiempo necesario para hacer mi trabajo en tiempo y forma.					
18. Conozco cuales son mis funciones para mejorar mi desempeño.					
19. Recibo un trato justo por parte de mi jefe.					
20. Participo en las reuniones de trabajo.					
21. Tengo buena comunicación con mi jefe.					
22. Tengo buena comunicación con mis compañeros de trabajo.					
23. Hago uso de redes sociales para atender asuntos de trabajo.					
24. La empresa me da información para realizar mejor mi trabajo.					
25. La empresa escucha las quejas y sugerencias que realizo.					

¡¡ GRACIAS!!

Anexo 4 Vaciado de las Entrevistas

Variable: Motivación				
Preguntas	Entrevistado 1 (Contador)	E2 (Subgerente)	E3 (Área de Compras)	E4 (Supervisor de Ventas)
1.- ¿Considera que el salario que recibe es acorde a su desempeño y a los trabajadores?	Si, de acuerdo al puesto que se desempeña.	Pues en realidad de lo que debemos ganar, tenemos que adaptarnos a lo que empresa pueda pagar y que no sea muy inferior el desempeño que tengamos.	Si el salario es adecuado, ya que acorde a su desempeño y al largo trabajo que desempeñan reciben más.	Si el salario es muy accesible.
2.- ¿La empresa les proporciona las prestaciones de ley?	Las prestaciones básicas, premio de puntualidad, premio de asistencia, incentivo de apoyo al deporte, Si existe otras prestaciones fuera de la ley dentro de ellas están comisiones por ventas.	Las prestaciones que marca la ley que son el IMSS, lo que es el Afore, el Infonavit, lo que son las vacaciones, el aguinaldo, y si hay tiempo extras etc.	Las prestaciones que se proporciona más que nada son el Afore, el IMSS, el Infonavit, el, son las prestaciones que ellos obtienen.	Pues las prestaciones que dan más que nada es el IMSS, el Infonavit.
3.- ¿Existe algún reconocimiento para los trabajadores?	Algunas veces, se les incentiva económicamente, solo en lo económico.	La verdad no, hay otras cuestiones como permisos, el diferente ambiente de trabajo por la confianza que se necesita, se pueda ver como incentivos por tener facilidades.	Pues la verdad no obtiene los reconocimientos necesarios.	Si se le da reconocimientos como el empleado del mes, se le incentiva económicamente. Etc.
4.- ¿Consideras que están satisfechos con su trabajo?	Sí, se les da la oportunidad de generar un incentivo extra que los empleados deseen ganar con el salario que se les ofrece, y de acuerdo a ese tipo	Pues la capacidad que cada uno de ellos tienen y se ubican en diferentes áreas de acuerdo a su capacidad que ellos manejan por sus estudios	Se considera de manera responsables y realizar sus actividades a pie de la letra en el momento adecuado. Y ellos se mantienen	La verdad si se siente muy satisfecho ya que este pues ellos más que nada realizamos las actividades diarias.

	de oportunidades el empleado se motiva.	ejemplo, en cuanto ventas o producción trabajan muy bien.	bien en su trabajo dependiendo en el área en que estén.	
5. ¿Consideras que están satisfechos con sus prestaciones?	Si, considero que se cumplen los requisitos que marca la ley.	La verdad si ellos se sienten satisfechos con todo lo que la empresa le otorga.	Por ejemplo lo de venta gana por comisión y el personal gana un salario fijo o establecido y estamos muy satisfechos con todo lo que nos proporciona en la empresa.	Si pienso que más que nada ellos se sienten conforme con la satisfacción ya que sus prestaciones son adecuadas dentro de la empresa.
Preguntas	E5 (Auxiliar Administrativo)	E6 (Gerente de ventas)	E7 (Administrativo)	E8 (Administrativo)
1.- ¿Considera que el salario que recibe es acorde a su desempeño y a los trabajadores?	No del todo, porque para el puesto que tengo debería ganar más, pero si nos ayuda mucho.	No, porque no me alcanza, el puesto que tengo no equivale a lo que me están pagando, o sea es muy poco para lo que están pagando.	Pues para mí sería un salario mínimo.	Pues no como debería ser, nosotros como administrativos deberíamos ganar más, pero la empresa cada día se expande más y pues tiene que contratar a más empleados y pues ahí para lo que alcance.
2.- ¿La empresa les proporciona las prestaciones de ley?	Las prestaciones de ley, préstamo personal, este, ahora sí, que son los préstamos personales que nos presta el patrón, no hay otro más.	Antes había muchas prestaciones, todo lo que da la ley, y aparte había como una motivación, pero a cómo ha ido pasando el tiempo, por la economía, todo ese apoyo se fue quitando.	Pues el aguinaldo, el reparto, el sueldo normal, las vacaciones, todo lo que es dice la ley, lo que es mínimo, ya más no.	Si, casi todas, como el aguinaldo, el afore, el infonavit, la caja de ahorro, las vacaciones.
3.- ¿Existe algún reconocimiento para los trabajadores?	Así, es lo que pasa esq. el reconocimiento como para el chofer, parte administrativa, un	No, nada.	pues en ese aspecto no se da a menudo, prácticamente el responsable de cada área tendría	Pues hasta donde yo sé no, solo pagan extra cuando trabajas más del turno y ya solo eso.

	reconocimiento de cómo trabaja, le echan ganas, cosas del trabajo, cosas que allí mismo han aprendido.		que gestionar igual para que lo den.	
4.- ¿Consideras que están satisfechos con su trabajo?	Ellos trabajan con gusto, hacen su trabajo lo mejor posible, entonces considero que si están satisfechos.	Sí, todos trabajan por una meta, si hacen bien su trabajo en el tiempo que lleve trabajando, se les va subiendo de puesto.	Pues cada área departamental está a gusto con su trabajo, tal vez alguno no, pero pues al final de cuentas tendría que hacerlo para obtener un beneficio.	Pues sí, en ocasiones me platican ellos que les gusta su trabajo, cada uno trabaja para cubrir los gastos de sus familias, y ya si quieren ganar más pues hacen turnos extras, la empresa les da la oportunidad para que pueden salir beneficiados.
5.-¿Consideras que están satisfechos con sus prestaciones?	Si, considero que los empleados si están conformes.	No, le hace falta más a la empresa, porque antes había más prestaciones.	Si, hasta el momento todo el personal cuenta con las prestaciones que marca la ley.	Si, considero que todos están conformes con sus prestaciones.
Variable: Desempeño Laboral				
Preguntas	Entrevistado 1 (Contador)	E2 (Subgerente)	E3 (Área de Compras)	E4 (Supervisor de Ventas)
6.- ¿La empresa les da capacitación de algún tipo?(trabajo, seguridad, entre otros).	Solo al inicio Desde el momento en el que se les capacita el empleado aprende a realizar su trabajo, al contrario, con el paso del tiempo el empleado solo va mejorando su experiencia y forma de trabajo. Solo a los operadores de vehículos se les ofrece capacitación año con año con	Como en el área de producción es donde circulan más la gente va y viene por el tipo de trabajo que maneja, se retira uno contratamos otros y este los demás tiene mucha antigüedad trabajando aquí cada uno sabe lo que hace y enseñarle a uno y mandarlo al área	Capacitación se le da al momento de que empieza a trabajar ya sea en caso de incendios si se llega a dar o estar en cual área laboral en donde van a estar y realizan sus actividades laborales.	La capacitación se da desde el inicio cuando se contrata al empleado según su área de estudio y qué papel desempeña el al momento ahí se le da la capacitación y si es su primer trabajo y que va a realizar al momento en su área que este.

	algunas empresas que ofrecen vehículos para que puedan mejorar su experiencia en el manejo del vehículo.	del trabajo a realizar, hacemos reuniones.		
7.- ¿Existe un manual que indique el trabajo a realizar?	Al inicio se les da una breve capacitación, al momento de integrarse a la empresa, prácticamente las áreas de la producción no se maneja mucho producto empaquetamiento de los cubos, bolsa, entonces no se necesita de tanto procedimiento como para tener un manual específico, entonces son actividades que son sencillas de realizar, y en un par de semanas el empleado puede realizar su trabajo.	No exactamente pero se le da una breve capacitación antes de entrar.	No aquí se enseña de manera empírica de que cuando se contratan al trabajador se le explica las reglas, todas las actividades que van a realizar y manejan una libreta para que este pendiente de cualquier duda que ellos tiene y así se empieza en el aprendizaje y se irán adaptando y ya después ya tenga la experiencia necesaria.	Si porque realmente y ven que tipo de trabajo van a realizar dependiendo en el área de producción, ventas, compras entre otras.
8.- ¿Los empleados aportan ideas para la toma de decisiones en la empresa?	La empresa es una empresa noble y por lo tanto dentro de su política, está el empleado pueda aportar opiniones, expresar sus sentimientos y se tomados en cuenta para una toma de decisión, que mejore el desempeño en las actividades.	Mayormente se hacen reuniones donde se les pide la opinión de acuerdo a lo que escuchan, si se trata de algunos aspectos importantes, ya cada uno tiene la formas de expresar sus sentimientos e inconformidades.	Algunas cosas, dan su punto de vista y si se consideran como un aporte al trabajo.	Algunas veces, dan su punto de vista y en la empresa son escuchados, hay momentos en los cuales se tienen inconformidades, pero es algo que se soluciona entre todos.
9.- ¿Considera usted que los empleados realizan su	Como ya lo habíamos mencionado antes, la empresa es una	Si, por lo general todos trabajan y como debe ser, entregan a tiempo	Si realizan su trabajo en tiempo y en forma.	Sí, siempre hacen su trabajo, cada uno sabe lo que tiene que hacer en

trabajo en tiempo y forma?	empresa noble, así como la empresa le brinda la confianza a los empleados, les responde terminando y entregando su trabajo a tiempo, haciendo un trabajo de calidad y poniendo todo su empeño en lo que hacen.	el pendiente que se les encarga en su hora de trabajo.		sus horas de jornada, siempre y cuando el jefe este checando el trabajo que se les encomienda a realizar.
Preguntas	E5 (Auxiliar Administrativo)	E6 (Gerente de ventas)	E7 (Administrativo)	E8 (Administrativo)
6.- ¿La empresa les da capacitación de algún tipo?(trabajo, seguridad, entre otros)	Si, cada tres o cuatro meses, solo capacitan contra incendios, y robos.	Casi no, nada más cuando entran a trabajar se les explica lo que van hacer, solo capacitan a los choferes.	Como ya el personal lleva muchos años ya no hay tanta necesidad de capacitarlos.	Casi no, solo al ingresar al trabajo es que les dan una pequeña capacitación de ahí ya no, y es rara las veces que se les capacita, al ingresar a la empresa se les explica lo que tienen que hacer y cómo es lo mismo de todos los días, pues no hay tanta necesidad de que se les tenga que estar capacitando.
7.- ¿Existe un manual que indique el trabajo a realizar?	Si, a veces nos dan un manual a todos, pero a veces lo dejamos por ahí porque no es necesario como ya sabemos más o menos que se hace en el trabajo.	De hecho, si tienen un reporte de visitas diario.	Prácticamente como ya muchos ya tienen varios años de estar laborando aquí pues ya saben ellos lo que tienen que hacer los procedimientos casi no hay mucha rotación del personal si hubiera cada dos o tres meses rotación del personal, en ese	Si se les da un manual a todos, pero como ya es rutina el trabajo, se les olvida cargarlo por cualquier cosa.

			aspecto tendrían que capacitar y explicarles el procedimiento muy seguir, pero como muchos ya llevan más de cinco años mayormente son pocos los que llevan poco aquí.	
8.- ¿Los empleados aportan ideas para la toma de decisiones en la empresa?	En algunos casos, se hacen reuniones y depende de ellos, se piden opiniones por alguna duda o recomendación que el personal quiera hacer.	De repente hay algunos trabajadores de repente llegan y se acercan si tienen alguna inconformidad con alguno de sus compañeros y nosotros como jefes buscamos la manera de solucionarlo.	Algunas cosas, dan su punto de vista y si se consideran como un aporte al trabajo.	Casi no, es raro solo se acercan a la oficina cuando tienen alguna duda o pendiente que resolver o tratar con los jefes.
9.- ¿Considera usted que los empleados realizan su trabajo en tiempo y forma?	Sí, todos trabajan en un cierto tiempo, las horas de labor están estipuladas en ese tiempo ellos pueden terminar sus pendientes.	Más de algún trabajador a veces no acata bien las ordenes, pero nosotros como jefes y supervisores de cada área, estamos al pendiente de cada situación que se presente.	Si realizan su trabajo en tiempo y en forma.	Todos hacen bien su trabajo, y si de repente hay alguno que no quiere hacer su trabajo, pero de ahí todos hacen buen su Labor en tiempo y forma.

Variable: Comunicación

Preguntas	Entrevistado 1 (Contador)	E2 (Subgerente)	E3 (Área de Compras)	E4 (Supervisor de Ventas)
10.- ¿Cómo consideras la relación entre el personal?	Todos los departamentos tienen buena relación un ambiente laboral cordial. Hay mucha relación entre el personal, ambiente mutuo, en ocasiones diferencias, pero son cuestiones personales, y en general todos los empleados de los departamentos se conocen muy bien.	Es una cadena en el área de producción que necesitan administrarse y en el área de ventas llevar un control como cobranzas y así desempeñarse cada uno su trabajo. Y también hay buena relación con el personal.	Pues si la relación es mutua ya que todo el área este en buenas condiciones y no hayas errores para que la empresa no pierda el producto y además el personal nos llevamos muy bien no hay problemas todo surge excelente.	Honestamente esta excelente ya que todos opinamos lo que se realiza y dar ideas para que la empresa vaya creciendo y hay mucha armonía y la relación es muy buena.
11.- ¿Ha tenido problemas con algún empleado? Sí, no ¿de qué tipo?	No, de ningún tipo.	No he tenido problema con ningún personal o en el área donde trabaja cada uno. Se trata con respeto.	No he tenido problemas con el empleado cada quien en su área de trabajo laboral y hacen sus actividades y funciones.	No he tenido ningún problema con los empleados todos trabajan al 100%.
12.- ¿Cómo se ha resuelto el problema?	Entre todos se soluciona algún tipo de problema y entre todos se busca una manera de resolver el problema.	Afortunadamente se soluciona los problemas pero hay en ocasiones algunas discusiones por cuestiones del trabajo que se realiza en la empresa no entra lo personal aquí.	Entre todos se soluciona el problema y que no ocurra alguna discusión para que este la empresa vaya creciendo al máximo. Y con las reuniones se trata de resolver algún problema como la producción le falte mantenimiento entre otras.	Los problemas se resuelven en equipo si la producción falla o alguna maquina está descompuesta ellos convoca una reunión para resolver el problema y darle una solución y que todo siga igual.

13.- ¿Cómo considera su relación con los trabajadores?	Eficaz, principalmente la comunicación y relación es directa, es un ambiente de trabajo, muy cómodo, muy tranquilo, hay confianza para que los empleados puedan tener buena relación con los jefes.	Afortunadamente todo trabaja bien y hay buena relación si alguien no coopera entonces excluido o darle de baja y que no haya negatividad.	La relación es muy buena es una ventaja y que lo personal será afuera de la empresa y el trabajo es trabajo y se hubiera un pleito entonces se despiden por la ley que marca pero no ha surgido eso.	La relación es efectiva porque los trabajadores trabajan en equipo no obtiene ningún problema y los beneficios son muy eficaces y se considera que la relación es excelente.
14.- ¿A través de qué medios mantienen informado a los trabajadores?	Mayormente a través de la comunicación.	Más que toda la comunicación es esencial porque cada departamento está conectado y de ahí cada persona chequea todo para que esté en orden.	La comunicación es muy importante ya que se le mantiene informado al trabajador ya si les convoca a una junta.	Pues la comunicación es importante y a través del medio puede ser por algún megáfono o por medio de bocinas para que estén pendiente de alguna reunión que se vaya a dar.
Preguntas	E5 (Auxiliar Administrativo)	E6 (Gerente de ventas)	E7 (Administrativo)	E8 (Administrativo)
10.- ¿Cómo consideras la relación entre el personal?	Buena, todos los departamentos tienen buena relación, la comunicación es eficaz.	Muy bien, de hecho, hay mucha comunicación, entre todos, y por ende buenas relaciones.	Sí, Cada área va lineada, prácticamente se tienen buena relación si no hubiera una buena relación no se pudiera trabajar bien, porque, por que hubiera detalles y luego no se resolverían bien los problemas, pero prácticamente se resuelven los problemas.	Buena, todos convivimos y nos llevamos de la mejor forma, todos los empleados de cada área nos conocemos y la relación es buena.
11.- ¿Ha tenido problemas con algún empleado? Sí, no ¿de qué tipo?	No, por ahora no, todo bien.	A veces hay unos mal entendidos, pero se llega a un acuerdo.	Prácticamente como todos sabemos en una empresa todos tenemos que desempeñar nuestro trabajo	No, de mi parte no, todos nos llevamos muy bien y no hemos tenido la necesidad de algún problema, y

			nuestro puesto, hacerlo lo mayor posible y mientras haga uno su trabajo no hay ningún problema, y pues en una empresa no hay asuntos personales, solo asuntos de negocios.	si ocurre por alguna cuestión, se resuelve en tiempo y forma.
12.- ¿Cómo se ha resuelto el problema?	Cuando surge algún problema nos apoyamos entre todos, ósea, otro da el aviso, otro para acá pues así vamos uno tras de otros nos avisamos, es una cadena, como quiera hay comunicación	Platicamos y todo se soluciona.	No hay problemas.	Hasta ahora no hemos tenido problemas con ningún empleado.
13.- ¿Cómo considera su relación con los trabajadores?	Buena entre todos se organizan para trabajar en conjunto.	Buena, excelente diría yo.	Muy bien, todos tenemos buena relación con todos y cada uno en sus diferentes áreas.	Bien, todos tenemos buenas relaciones, hasta con los jefes directos. Por alguna cuestión que pase el jefe lo soluciona. Y todo se resuelve.
14.- ¿A través de qué medios mantienen informado a los trabajadores?	Por medio de reuniones, se convoca a todo el personal.	A través de las reuniones que hacemos, siempre y cuando se requiera la presencia de, todo el personal.	Por medio de reuniones, se hace cuando hay algo importante que resolver.	A través de reuniones que se hace cada vez que se les tiene que informar algo.

