



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO®



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico de Veracruz

Título:

“Análisis de los factores que intervienen en la motivación
del personal operativo del Gran Café de la Parroquia,
a través de la implementación de las
Normas de Seguridad e Higiene de la STPS.”

Que para obtener el grado de:

Maestra en Administración

Presenta:

Aranza Nabil González Yáñez

Director:

Myrna Guadalupe Andrade Estrada

H. VERACRUZ, VER.20 DE MAYO DEL 2024



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico de Veracruz
Subdirección Académica
División de Estudios de Posgrado e Investigación

Veracruz, Veracruz, **05/marzo/2024**

OFICIO: ITV/DEPI/No.139/2024

Asunto: Autorización de Impresión de Tesis

C. Aranza Nabil González Yáñez

Por este conducto se le comunica que su tesis de Maestría en Admiración titulada:

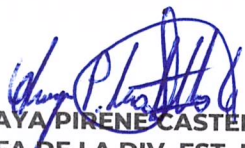
"Análisis de los Factores que intervienen en la motivación del personal operativo del Gran Café de la Parroquia a través de la implementación de las Normas de Seguridad e Higiene de la STPS."

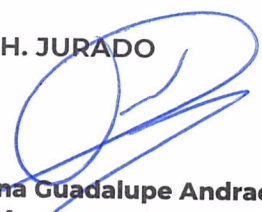
Fue aprobada en su totalidad en cuanto a formato y calidad del contenido a satisfacción del H. Jurado del examen, por lo que está Usted autorizado a editar la presentación definitiva del trabajo.

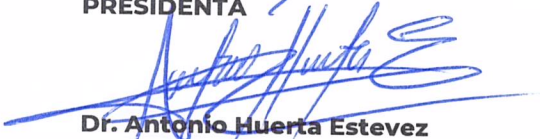
ATENTAMENTE

*Excelencia en Educación Tecnológica®
Antorcha y Luz de Fuego Permanente®*

EL. H. JURADO


OLAYA PIRENE CASTELLANOS ONORIO
JEFA DE LA DIV. EST. POSG. E INVEST


MGCA. Myrna Guadalupe Andrade Estrada
PRESIDENTA

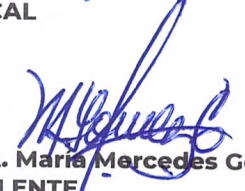

Dr. Antonio Huerta Estevez
SECRETARIO



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE VERACRUZ
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE
POSGRADO E INVESTIGACIÓN


MA. Norma Edith Peralta Vázquez
VOCAL


DRA. María Mercedes Gómez Casas
SUPLENTE

c.c.p. Archivo
SMMCH/OPCO*



Calz. Miguel Ángel de Quevedo 2779, Col. Formando Hogar C.P. 91897, Veracruz, Ver.
Tel. (229) 934 1500 tecnm.mx | veracruz.tecnm.mx



2024
Felipe Carrillo
PUERTO
GOBIERNO DEL ESTADO DE VERACRUZ
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y DESARROLLO
DEL ESTADO



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



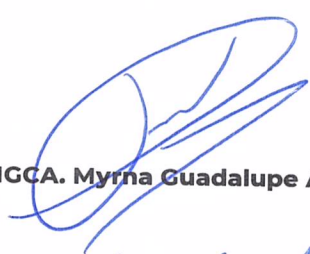
TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico de Veracruz
Subdirección Académica
División de Estudios de Posgrado e Investigación

El presente trabajo de tesis **“Análisis de los Factores que intervienen en la motivación del personal operativo del Gran Café de la Parroquia a través de la implementación de las Normas de Seguridad e Higiene de la STPS.”** presentado por el (la) **C. Aranza Nabil González Yáñez** ha sido aprobado por su comité tutorial como requisito parcial para obtener el grado de:

MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN

DIRECTORA


MGCA. Myrna Guadalupe Andrade Estrada

CODIRECTOR


Dr. Antonio Huerta Estevez

REVISOR


MA. Norma Edith Peralta Vázquez

REVISOR


DRA. María Mercedes Gómez Casas

c.c.p. Archivo
SMMCH/OPCO*



Calz. Miguel Ángel de Quevedo 2779, Col. Formando Hogar C.P. 91897, Veracruz, Ver.
Tel. (229) 934 1500 tecnm.mx | veracruz.tecnm.mx



CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS	1
RESUMEN	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA.	5
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.3 OBJETIVOS	7
1.4 JUSTIFICACIÓN	8
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL	10
2.1 TEORÍA DE MOTIVACIÓN DE MASLOW	11
2.2 TEORÍA DE LOS FACTORES DE HEZBERG	11
2.3 TEORÍA DE LA EXPECTATIVA DE VROOM	12
2.4 CONCEPTOS	13
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	16
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN:	17
3.2 ESTRATEGIA METODOLÓGICA	18
3.3 SELECCIÓN DE LA MUESTRA, POBLACIÓN O UNIVERSO:	18
3.4 MÉTODO DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO.	18
3.5 DISEÑO DEL INSTRUMENTO:	20
3.6 RESULTADOS OBTENIDOS	21
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	25
4.1 CONCLUSIONES	26
4.2 RECOMENDACIONES	28
FUENTES DE CONSULTA	30
BIBLIOGRAFÍA:	30
LINKOGRAFÍA:	31

ANEXOS **33**

ANEXO 1. INSTRUMENTO **34**

ANEXO 2. FOTOGRAFÍAS DE LAS INSTALACIONES. **40**

INDICE DE GRAFICAS **49**

GRÁFICO 1: MOTIVACIÓN PARA REALIZAR EL TRABAJO	22
GRÁFICO 2: MOTIVACIÓN MEJORA DE CONDICIONES DE SEGURIDAD LABORAL ORGANIZACIÓN-TRABAJADOR	22
GRÁFICO 3: SATISFACCIÓN DE CONDICIONES LABORALES	23
GRÁFICO 4: IMPORTANCIA DEL NOMBRE Y EL PRESTIGIO PARA EL TRABAJADOR	23
GRÁFICA 5: NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN	24
GRÁFICO 6: EL TRABAJO DE LA UNIDAD ESTÁ BIEN ORGANIZADO	49
GRÁFICO 7: FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEFINIDAS DEL TRABAJADOR	49
GRÁFICO 8: CARGAS DE TRABAJO REPARTIDAS POR UNIDAD	50
GRÁFICO 9: DESARROLLO DE HABILIDADES EN EL PUESTO DE TRABAJO	50
GRÁFICO 10: RETROALIMENTACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO	51
GRÁFICO 11: DOMINIO TÉCNICO O CONOCIMIENTO DE FUNCIONES DEL GERENTE	51
GRÁFICO 12: CAPACIDAD DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DEL GERENTE	52
GRÁFICO 13: CAPACIDAD DE DELEGACIÓN DE FUNCIONES POR PARTE DEL ENCARGADO	52
GRÁFICO 14: TOMA DE DECISIÓN CON LA PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL	53
GRÁFICO 15: COMUNICACIÓN RESPONSABLE-TRABAJADOR	53
GRÁFICO 16: RELACIÓN DE CONVIVENCIA ENTRE LOS TRABAJADORES	54
GRÁFICO 17: COLABORACIÓN PARA COMPLETAR TAREAS	54
GRÁFICO 18: SENTIDO DE PERTENENCIA A UN EQUIPO DE TRABAJO	55
GRÁFICO 19: FACILIDAD DE EXPRESIÓN DE OPINIÓN	55
GRÁFICO 20: ESTRÉS EN EL AMBIENTE DE TRABAJO	56
GRÁFICO 21: COMUNICACIÓN INTERNA	56
GRÁFICO 22: COMUNICACIÓN CON EL GERENTE	57
GRÁFICO 23: INFORMACIÓN PERTINENTE PARA REALIZAR EL TRABAJO	57
GRÁFICO 24: CONOCIMIENTO DE SERVICIOS O FUNCIONES DE OTRAS ÁREAS	58
GRÁFICO 25: COORDINACIÓN CON DIFERENTES ÁREAS DE LA EMPRESA	58
GRÁFICO 26: COMUNICACIÓN ENTRE PERSONAL DE DIFERENTES ÁREAS	59
GRÁFICO 27: SEGURIDAD DE CONDICIONES DE TRABAJO DEL ÁREA	59
GRÁFICO 28: LAS CONDICIONES DE TRABAJO FACILITAN LA ACTIVIDAD DIARIA	60
GRÁFICO 29: LAS INSTALACIONES FACILITAN MI TRABAJO	60
GRÁFICO 30: MAQUINARIA Y/O UTENSILIOS PERTINENTES A LAS NECESIDADES DEL TRABAJO	61
GRÁFICO 31: IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS DE SEGURIDAD LABORAL	61
GRÁFICO 32: FORMACIÓN PERTINENTE PARA REALIZAR EL TRABAJO	62
GRÁFICO 33: ELECCIÓN DE TEMAS PARA PRÓXIMAS CAPACITACIONES	62
GRÁFICO 34: CANTIDAD DE FORMACIÓN	63
GRÁFICO 35: RECONOCIMIENTO DE TAREAS	63
GRÁFICO 36: RECONOCIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN DE MEJORA EN EL TRABAJO	64
GRÁFICO 37: OPORTUNIDAD PARA EL DESARROLLO PROFESIONAL	64
GRÁFICO 38: RECOMENDACIÓN PARA FAMILIARES Y AMIGOS	65

AGRADECIMIENTOS

Quiero empezar agradeciendo a Eduardo González y Angelica Yáñez mis padres y a mi hijo Iker Eduardo, cuyo apoyo, comprensión y ánimo fueron un pilar fundamental durante todo el desarrollo de esta investigación.

En especial a mi gran amiga Yanet Hernández que fue un apoyo incondicional durante este proyecto.

Mi más profundo reconocimiento a los asesores y expertos cuya orientación y consejos fueron esenciales en cada etapa de este proceso. Sus aportes y conocimientos contribuyeron significativamente a la calidad y relevancia de este estudio.

A cada una de estas personas, mi más sincero agradecimiento. Sin su colaboración, este estudio no habría sido posible.

RESUMEN

El presente estudio se enfoca en analizar los factores que influyen en la motivación del personal operativo del Gran Café de la Parroquia, específicamente en relación con la implementación de las Normas de Seguridad e Higiene de la STPS. La metodología de investigación se basa en un diseño no experimental de tipo transeccional descriptivo, que permite describir el nivel de satisfacción laboral de los empleados en un solo momento. El documento describe la importancia de comprender los factores que intervienen en la motivación del personal, ya que es uno de los recursos fundamentales de toda organización, se menciona que la implementación de las Normas de Seguridad e Higiene es de suma importancia para mejorar la calidad en el ambiente laboral y como factor que impacta en el desarrollo de las distintas actividades y funciones del personal.

El estudio identifica los factores que motivan al personal para realizar sus actividades en función a la implementación de las normas de seguridad, a partir de un diagnóstico de la situación de la empresa. El análisis de los resultados obtenidos se presenta en el capítulo IV, donde se incluyen conclusiones y recomendaciones.

INTRODUCCIÓN

Desde los primeros estudios de la administración a través de los distintos investigadores de esta ciencia, se ha puesto interés en comprender el comportamiento del capital humano, ya que es uno de los recursos fundamentales de toda organización, por lo cual surge la inquietud de analizar cuáles son los factores que intervienen en la motivación del personal operativo del Gran Café de la Parroquia, después de implementar las normas de seguridad e higiene, puesto que dicha organización no contaba con estas normas, las cuales son de suma importancia para mejorar la calidad en el ambiente laboral, así también como factor que impacta en el desarrollo de las distintas actividades y funciones del personal.

Cabe mencionar que las normas de seguridad e higiene que se implantaron tienen como objetivo la aplicación de medidas y el desarrollo de actividades para promover la prevención de riesgos y protección al personal, con la finalidad de conservar la salud y prevenir enfermedades y con ello poder contar con un entorno laboral digno y salubre.

Con la presente investigación, se busca analizar si estas adecuaciones tienen un impacto en la motivación del personal operativo al obtener mejoras en su entorno laboral ya que los factores higiénicos juegan un papel importante en la satisfacción o insatisfacción del personal al estar o no presentes en la empresa.

El estudio se dirige a describir los factores motivacionales y su relación con el clima organizacional del Gran Café de la Parroquia.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA.

El gran café de la parroquia es una empresa caracterizada por el trato que brinda a la gran cantidad de clientes desde 1808, naciendo bajo los ya conocidos portales ubicados en una zona privilegiada del Puerto de Veracruz, trayendo la novedad europea de colocar mesas bajo los portales. Es caracterizada por acoger con los brazos abiertos a turistas de todas partes del mundo, como del interior de la República Mexicana el Gran Café de la Parroquia es sede de incalculables reuniones y reencuentros de una gran cantidad de familias que han formado una costumbre y tradición visitar nuestras instalaciones, pues en ella hay una serie de anécdotas que se impregnan en las paredes desde hace muchas generaciones.

Caracterizada por ser una empresa de clase mundial en el manejo de su clientela, la gran calidad de su café ha sido un estandarte que identifica a la marca en cualquier lugar de la República Mexicana. Reconocido a nivel internacional por su café lechero, el Gran Café de la Parroquia es un lugar en donde podemos encontrar una variedad de alimentos y bebidas.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Durante la contingencia sanitaria derivada del covid-19 el servicio que ofrece el Gran Café de la Parroquia se vio afectado al grado de suspender algunas actividades que se realizaban al interior del centro de trabajo, como el área de panadería y algunos otros puntos de trabajo en cocina.

A la fecha el café ha retomado sus actividades al 100%.

En el pasado mes de junio del 2022 la secretaria del trabajo y Prevención Social (STPS) llevó a cabo una supervisión en las áreas de trabajo, considerando infraestructura física, iluminación, instalaciones eléctricas, etc., que derivaron en un dictamen con indicaciones precisas de implementación de 13 normas relacionadas con seguridad e higiene laboral, algunos ejemplos de los señalamientos que se hicieron son: De acuerdo a la NOM-001-STPS-2008 EDIFICIOS, LOCALES,

INSTALACIONES Y AREAS EN LOS CENTROS DE TRABAJO. No cuenta con constancia documental de que a todos los trabajadores se les informa el uso y conservación de las áreas donde realizan sus actividades, que deben contar con el registro de los resultados de las verificaciones oculares en bitácoras o en las actas de verificación de la comisión de seguridad e higiene, así como elaborar el programa específico de mantenimiento de las instalaciones del centro de trabajo, así como sus registros de ejecución.

De acuerdo a la NOM 019-STPS-2011 CONSTRUCCION, INTEGRACION, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LAS COMISIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE es necesario integrar una comisión de seguridad e higiene, así como contar con los nombramientos del coordinador, secretario y vocales de la comisión y el acta constitutiva de esta, contar el programa de los recorridos de verificación de la comisión y sus actas, contar con el documento que acredite que se capacita al menos una vez al año a los integrantes de la comisión de seguridad e higiene.

Estos solo son algunos puntos que se mencionan dentro del dictamen emitido por la secretaria de Trabajo y Previsión Social.

Esta situación ha provocado que el personal operativo manifieste ciertas inquietudes en relación a las condiciones de trabajo en las que se encuentran realizando sus actividades ya que por la poca afluencia de clientes y con ello un decremento en los ingresos financieros para el Café, varias de las áreas se vieron afectadas ya que no era posible brindarles mantenimiento o mejoras.

Las inquietudes más alarmantes para los empleados era perder su trabajo ya que al cerrar el área de panadería algunos trabajadores fueron reubicados y otros despedidos y temían que esto continuara, otra más fue la falta de mantenimiento en sus espacios de trabajo, así como de uso personal ya que se vio un deterioro en estos espacios por la falta de recursos económicos.

Por lo cual surge la necesidad de analizar qué factores son los que intervienen en la motivación del personal operativo del Gran Café de la Parroquia y poder así

comprender y/o conocer la percepción que tiene el personal acerca de dichos cambios.

El estudio se dirige a elaborar un análisis de los factores motivacionales y su relación con el clima organizacional de los empleados, planteándose la descripción y comparación de las posibles diferencias en los factores motivacionales y clima organizacional, y la explicación de la relación existente entre estos dentro de la empresa. Las variables analizadas permiten identificar las necesidades de desarrollo organizacional y determinan los criterios que se deben tener en cuenta en los procesos de reclutamiento y selección, desarrollo humano, incentivos, entre otros.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL:

Analizar los factores que motivan al personal operativo del Gran Café de la Parroquia, mediante la implementación de las Normas de Seguridad e Higiene que le apliquen a la empresa.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Diagnosticar a la empresa y al personal operativo, para conocer la situación actual de las condiciones en el centro de trabajo.
2. Aplicar encuesta estructuradas al personal operativo para conocer la situación actual de la empresa.
3. Interpretar el resultado del instrumento aplicado, para poder realizar el análisis de los factores motivacionales.
4. Determinar los factores que repercuten en la motivación del personal operativo con la implementación de las normas.

1.4 JUSTIFICACIÓN

La implementación de normas de seguridad e higiene tiene un impacto positivo en la motivación y el desempeño de los trabajadores del café, ya que demuestra el compromiso de la empresa con la seguridad y el bienestar de sus empleados. Al implementar estas normas, los empleados tienden a sentirse más valorados y protegidos, lo que puede aumentar su motivación para trabajar de manera más segura y eficiente. Además, el cumplimiento de las normas ayuda a reducir el riesgo de accidentes y lesiones, lo que puede mejorar la moral general de los trabajadores y aumentar su confianza en la empresa.

La seguridad y el bienestar de los empleados son elementos fundamentales para cualquier empresa, y su implementación efectiva de las normas de seguridad e higiene puede tener un impacto transformador en la motivación y el desempeño de los trabajadores. A continuación, se exponen los beneficios clave que esta iniciativa aporta tanto a los empleados como a la empresa:

1. Fortalecimiento del compromiso con el personal: La implementación de rigurosas normas de seguridad e higiene es un claro indicador del compromiso de la empresa con la salud y el bienestar de sus empleados. Este compromiso se traduce en un aumento en la satisfacción laboral y en la percepción de los empleados de que son valorados y respetados. Cuando los trabajadores se sienten cuidados, su nivel de compromiso y lealtad hacia la empresa se fortalece.
2. Elevación de la motivación y la eficiencia: Los empleados que perciben que su empresa se preocupa por su seguridad tienden a estar más motivados para realizar sus tareas de manera segura y eficiente. Se sienten protegidos y respaldados, lo que se traduce en un aumento en la productividad. Una fuerza laboral motivada trabaja con mayor entusiasmo, lo que impacta directamente en la calidad del producto o servicio ofrecido por la empresa.

3. Reducción del riesgo de accidentes y lesiones: El cumplimiento de las normas de seguridad e higiene disminuye significativamente el riesgo de accidentes laborales y lesiones. Esto no solo protege la salud y el bienestar de los empleados, sino que también reduce los costos asociados con accidentes, como compensaciones y pérdida de productividad. Además, un historial de seguridad sólido mejora la reputación de la empresa.

4. Incremento de la moral general: Cuando los empleados se sienten seguros y valorados, su moral general tiende a ser más alta. Se crea un entorno laboral positivo en el que los trabajadores se sienten más felices y satisfechos con su empleo. Esto contribuye a un ambiente de trabajo más armonioso y colaborativo, lo que, a su vez, mejora la cultura organizacional.

5. Aumento de la confianza en la empresa: El cumplimiento constante de las normas de seguridad e higiene crea un ambiente de confianza mutua entre la empresa y sus empleados. Los trabajadores tienen la seguridad de que su bienestar es una prioridad, lo que fortalece su confianza en la empresa y su compromiso con sus objetivos.

En consecuencia, la investigación del impacto de las normas de seguridad e higiene en la motivación de los empleados en el Gran Café de la Parroquia se presenta como una oportunidad crucial para comprender mejor cómo estas prácticas influyen en la satisfacción y el desempeño laboral. Además, esta investigación permitirá identificar áreas de mejora y ajustes necesarios en estas normas, asegurando así un entorno laboral más seguro, motivador y productivo para los empleados, al tiempo que fortalece la posición competitiva y la reputación del café en el mercado. La inversión en la seguridad y el bienestar de los empleados no solo es ética, sino que también es una estrategia empresarial inteligente y beneficiosa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Y CONCEPTUAL

2.1 Teoría de motivación de Maslow

La motivación de los empleados es un tema crucial en el ámbito empresarial, ya que influye directamente en el desempeño y la productividad de los trabajadores. La implementación de normas de seguridad e higiene es importante para garantizar la salud y el bienestar de los empleados, pero no es suficiente para mantenerlos motivados. En este sentido, existen diversos factores que influyen en la motivación de los empleados después de la implementación de estas normas.

Uno de los enfoques más conocidos en la teoría de la motivación es la jerarquía de necesidades de Maslow y de acuerdo con Angarita, (2007). Maslow propone una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía se modela identificando cinco categorías de necesidades y se construye considerando un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación. A medida que el hombre satisface sus necesidades surgen otras que cambian o modifican el comportamiento del mismo; sólo cuando una necesidad está “razonablemente” satisfecha, se disparará una nueva necesidad. (p.2)

Según esta teoría, Después de que se satisfacen las necesidades fisiológicas y de seguridad, los empleados buscarán satisfacer las necesidades de pertenencia, autoestima y autorrealización. Por lo tanto, la implementación de normas de seguridad e higiene puede ayudar a satisfacer las necesidades de seguridad de los empleados, pero no es suficiente para motivarlos a largo plazo.

2.2 Teoría de los factores de Herzberg

Por otro lado, la teoría de los dos factores de Herzberg sostiene que existen dos tipos de factores que afectan la motivación de los empleados: los factores higiénicos y los factores motivadores.

Los factores higiénicos se refieren al entorno de trabajo y a las condiciones laborales, como la remuneración, las condiciones físicas del lugar de trabajo, el clima laboral, entre otros.

Vilar Vidal (2021). Sostienen que la esencia de la teoría de los dos factores plantea la satisfacción laboral y la insatisfacción laboral como dos dimensiones ortogonales; presenta la diferencia entre los factores de motivación (intrínsecos) e higiene (extrínsecos). Así, los factores de motivación operan solo para aumentar y mejorar la satisfacción laboral; mientras que los factores de higiene trabajan para reducir la insatisfacción laboral. (p. 25-48)

Por su parte, los factores motivadores están relacionados con el trabajo en sí mismo, como el reconocimiento, la responsabilidad, el crecimiento personal y la oportunidad de desarrollo. En este sentido, la implementación de normas de seguridad e higiene puede considerarse como un factor higiénico, pero no necesariamente como un factor motivador.

2.3 Teoría de la expectativa de Vroom

Otra teoría relevante en este contexto es la teoría de la expectativa de Vroom (como citado en Marrugo & Pérez, 2012). En esta teoría se define expectativa como la espera de un resultado, o creencia de que una conducta particular será el causante de un resultado particular; se define el valor como la satisfacción anticipada que una persona tiene hacia un estímulo particular del entorno, es decir que un estímulo tiene un valor positivo cuando la persona prefiere conseguirlo a no conseguirlo. (p. 17)

Según esta teoría, la motivación de los empleados se basa en la expectativa de que su esfuerzo llevará a un buen desempeño y a una recompensa adecuada. En este sentido, la implementación de normas de seguridad e higiene puede mejorar el desempeño de los empleados, pero no necesariamente garantiza una recompensa adecuada, lo que puede afectar su motivación.

Además de estos enfoques teóricos, existen otros factores que influyen en la motivación de los empleados después de la implementación de normas de seguridad e higiene, como la comunicación efectiva, el liderazgo, la retroalimentación y el diseño del trabajo. La comunicación efectiva es clave para garantizar que los empleados comprendan las normas de seguridad e higiene y se sientan comprometidos con ellas. El liderazgo también es importante para fomentar un ambiente de trabajo positivo y apoyar a los empleados en su crecimiento personal y profesional. La retroalimentación es esencial para que los empleados sepan cómo están desempeñándose y qué áreas pueden mejorar. Por último, el diseño del trabajo puede influir en la motivación de los empleados al proporcionarles tareas desafiantes y significativas.

En conclusión, la implementación de normas de seguridad e higiene es importante para garantizar la salud y el bienestar de los empleados, pero no es suficiente para motivarlos a largo plazo. La motivación de los empleados se ve afectada por diversos factores, como la jerarquía de necesidades de Maslow, la teoría de los dos factores de Herzberg, la teoría de la expectativa de Vroom, la comunicación efectiva, el liderazgo, la retroalimentación y el diseño del trabajo. Por lo tanto, es importante considerar estos factores en la gestión de los empleados para mantenerlos motivados y comprometidos con su trabajo.

MARCO CONCEPTUAL

2.4 Conceptos

En investigaciones de Malfavon & Fernández, (2005) se definen los siguientes conceptos que están totalmente relacionados con esta investigación por lo cual es importante hacer mención de estos.

CONDICIONES DE TRABAJO: Son las normas que fijan los requisitos para defensa de la salud y la vida de los trabajadores en los establecimientos y lugares de trabajo y las que determinan las prestaciones que deben percibir los hombres por su trabajo.

MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO: Se concibe como las condiciones físicas a aquellas que se encuentran en el lugar de trabajo.

SEGURIDAD: Es el conjunto de normas, obras y acciones, así como los instrumentos técnicos y legislativos requeridos para proteger la vida humana y la propiedad del hombre de la acción de fenómenos destructivos, tanto de los provocados por la naturaleza como los originados por la actividad humana. Es la aplicación de la administración profesional para evitar accidentes, así como la actitud mental que permite realizar cualquier actividad sin tener accidentes.

SEGURIDAD EN EL TRABAJO: Es la aplicación racional y con inventiva de las técnicas que tienen por objeto el diseño de: instalaciones, equipos, maquinarias, procesos y procedimientos de trabajo; capacitación, adiestramiento, motivación y administración de personal, con el propósito de abrir la incidencia de accidentes capaces de generar riesgos en la salud, incomodidades e ineficiencias ente los trabajadores o daños económicos a las empresas y consecuentemente a los miembros de la comunidad.

HIGIENE: Es la disciplina que estudia y determina las medidas para conservar y mejorar la salud, así como para prevenir las enfermedades.

HIGIENE EN EL TRABAJO: Es la aplicación racional y con inventiva de las técnicas que tienen por objeto el reconocimiento, evaluación y control de aquellos factores ambientales que se originan en el lugar de trabajo, que puedan causar enfermedades, perjuicios a la salud e incomodidades entre los trabajadores o miembros de una comunidad. La higiene no solo evita las enfermedades, sino además procura el máximo desarrollo de los individuos y ayuda para que el hombre sea sano, fuerte y bien preparado física y mentalmente. (p.22)

Stephen p. Robbins, (2004) define los siguientes conceptos:

MOTIVACIÓN: Es el proceso que involucra la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo hacia el logro de un objetivo. (p. 175)

IMPORTANCIA DE LA MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO: Se relaciona a la satisfacción provocada por las metas motivacionales. “El término satisfacción en el trabajo se define como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características”. Así mismo la motivación dependerá de los resultados que la empresa espere de ellos. (p. 79)

IMPORTANCIA DE LA SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO: “La seguridad e higiene son factores que cuando son adecuados para un puesto, tranquilizan a los trabajadores, como la política y administración de la compañía, la supervisión y el salario. Si dichos factores son apropiados, las personas no estarán insatisfechas.” (p. 181)

CAPÍTULO III

MARCO

METODOLÓGICO

La metodología de investigación que se desarrolló en el presente estudio está basada en los siguientes puntos:

3.1 Tipo de Investigación:

El tipo de investigación del presente estudio es de tipo descriptivo ya que identifica cuáles son los factores que motivan al personal para realizar sus actividades en función a la implementación de las normas de seguridad.

El punto de partida de la investigación fue realizar un diagnóstico de la situación en la que se encontraba el Gran Café de la Parroquia, encontrando lo siguiente:

La empresa no contaba con 13 normas de seguridad e higiene las cuales fueron señaladas en la inspección realizada por parte la STPS el pasado mes de junio del 2022 lo cual generó preocupación por parte de la gerencia de la empresa y de los empleados ya que era necesario cumplir con los requerimientos señalados para no ser acreedores a una sanción, por otra parte los empleados mostraban preocupación por la situación que estaba atravesando la empresa ya que la afluencia de clientes había disminuido, cerraron el área de panadería para disminuir costos y esto trajo consigo el despido de algunos colaboradores esto alarmó aún más a los empleados ya que ellos mostraban incertidumbre en cuanto su permanecía dentro del café, aunado a esto las condiciones de trabajo no eran las ideales ya que las instalaciones mostraban deterioro y era necesario hacer modificaciones en ellas.

Debido a esta situación surge interés de realizar la presente investigación con el objetivo de hacer un análisis de los factores que intervienen en la motivación del personal y el impacto que esto tiene dentro de la organización al aplicar las normas de seguridad e higiene.

3.2 Estrategia metodológica

Para efectos de esta investigación se utiliza el diseño no experimental de tipo transeccional descriptivo, siendo este el más adecuado ya que permite describir el nivel de satisfacción laboral de los empleados en un solo momento. La recolección de datos en un solo momento evita que la información no sea certera, ya que si se aplicaba en distintos momentos podrían cambiar las situaciones dentro de la organización y los empleados que resultaran pendientes podrían ser persuadidos por otros compañeros a la hora de responderla.

La selección de un diseño transeccional descriptivo se justifica por las siguientes razones:

- Permite describir el estado actual de la organización en un solo momento.
- Es un diseño relativamente sencillo y económico de aplicar.
- Es adecuado para investigaciones exploratorias o descriptivas.

3.3 Selección de la muestra, población o universo:

En esta investigación se considera a toda la población ya que en el Gran Café de la Parroquia sólo se encuentran laborando 69 empleados sindicalizados, por lo que se decidió incluir a todos en el análisis.

3.4 Método de aplicación del instrumento.

El método de aplicación del instrumento fue el siguiente:

- El instrumento utilizado fue una encuesta estructurada, es decir, un cuestionario con preguntas cerradas y abiertas que se responden de acuerdo a una escala.
- La aplicación se realizó de manera personal, es decir, el investigador se reunió con los participantes en persona para aplicarles la encuesta.

- El objetivo de la aplicación personal fue obtener la información lo más certera y confiable posible.

El proceso de aplicación se llevó a cabo de la siguiente manera:

1. El investigador se contactó con los responsables del Café para concertar una cita para la aplicación de la encuesta.
2. El investigador se presentó ante los participantes y les explicó el objetivo de la investigación y las instrucciones de la encuesta.
3. El investigador respondió las dudas que los participantes pudieran tener sobre la encuesta.
4. El investigador entregó la encuesta a los participantes.
5. El investigador recopiló las encuestas completas.
6. El investigador agradeció la participación de los participantes.

La aplicación personal de la encuesta tuvo las siguientes ventajas:

- Permitió al investigador aclarar cualquier duda que pudieran tener los participantes.
- Permitió al investigador verificar que los participantes respondieran las preguntas correctamente.
- Permitió al investigador obtener información más detallada sobre las respuestas de los participantes.

Las desventajas de la aplicación personal de la encuesta fueron:

- Requirió más tiempo y esfuerzo por parte del investigador.
- Fue más costosa que la aplicación por correo o en línea.

En general, la aplicación personal de la encuesta fue el método más adecuado para este estudio, ya que permitió obtener la información lo más certera y confiable posible.

3.5 Diseño del instrumento:

La escala de medición que se utilizó es la ordinal o de Likert (Totalmente de acuerdo, Muy de acuerdo, De acuerdo, Poco de acuerdo, Totalmente en desacuerdo.) ya que se les presento una serie de juicios a los entrevistados para que ellos pudieran plasmar su perspectiva individual.

El cuestionario está conformado por 7 dimensiones y estas a su vez están compuestas por los dos factores de estudio a investigar, estos son los factores higiénicos y los motivacionales. El cuestionario se encuentra en el apartado de anexos (ver el Anexo 1. Instrumento).

DIMENSIONES	Liderazgo	Capacitación	Procesos de Influencia, Clima Laboral	Proceso de Establecimiento de Objetivos	Formas de Comunicación	Fuerzas Motivacionales	Infraestructura y Recursos
CONCEPTO	Capacidad de una persona para influir, motivar y dirigir a un grupo de personas hacia el logro de objetivos comunes.	Proceso de enseñanza-aprendizaje que tiene como objetivo desarrollar las habilidades y conocimientos de los trabajadores para que puedan desempeñar sus funciones de manera eficiente y eficaz.	Son aquellos que tienen como objetivo modificar el comportamiento de los empleados dentro de un entorno de trabajo. pueden ser ejercidos por diferentes personas o grupos, como los líderes, los compañeros de trabajo o los clientes.	Proceso sistemático que se lleva a cabo para definir los resultados que se desean alcanzar en un periodo de tiempo determinado. Este proceso tiene como objetivo orientar las acciones de los trabajadores, equipos y organizaciones hacia el logro de metas comunes.	Son los diferentes canales y métodos que se utilizan para transmitir información entre las personas que trabajan en una empresa. Estas formas pueden ser verbales, escritas, no verbales o visuales.	Son aquellas que impulsan a los trabajadores a realizar sus tareas de manera eficiente y eficaz. Estas fuerzas pueden ser internas o externas, y pueden estar relacionadas con las características del trabajo, la organización o el entorno.	La infraestructura se refiere a los elementos físicos que componen el lugar de trabajo, como las instalaciones, el equipo y las herramientas. Los recursos, por su parte, se refieren a los elementos intangibles, como la capacitación, el desarrollo, el liderazgo y la cultura organizacional.
NUMERAL DE PREGUNTAS	2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5	6.1, 6.2, 6.3	3.1, 3.2,3.3, 3.4, 3.5	1.1,1.2,1.3,1.4,1.5	4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6	7.1, 7.2, 7.3, 7.4,7.5,7.6,7.7,7.8	5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5

3.6 Resultados Obtenidos

Los resultados que a continuación se muestran se obtuvieron de las respuestas de 69 empleados que fueron encuestados y de las evidencias fotográficas tomadas de las inspecciones realizadas en las instalaciones del Gran Café de la Parroquia (ver el Anexo 2) , cabe mencionar que para poder aplicar el instrumento se esperó más de 2 meses después de haber concluido las inspecciones dentro del café esto derivado del cambio de líderes sindicales, esto retraso la investigación por que el nuevo sindicato tenía que aceptar que los empleados realizaran la encuesta, por lo cual se les explico en qué consistía la investigación que se estaba realizando y los beneficios que esta traerá consigo; después de ello aceptaron la aplicación y todo el personal respondió sin ningún inconveniente.

Detalles adicionales sobre la aplicación de la encuesta:

- La encuesta se aplicó de forma presencial en las instalaciones del café.
- La encuesta se aplicó durante el horario laboral de los empleados.
- La encuesta se aplicó en un área privada dentro del café para garantizar la confidencialidad de las respuestas.

Después de la aplicación del instrumento y al empezar a realizar el vaciado de la información para el analizar los datos obtenidos se determinó que para poder realizar una mejor interpretación de los datos se unificaron las respuestas de la escala, es decir, se considera que las respuestas (Totalmente de acuerdo, Muy de acuerdo y De acuerdo) se consideraron como positivas y que las respuestas (Poco de acuerdo y Totalmente en desacuerdo) se consideraron como negativas.

Esto con la finalidad de facilitar el análisis de los datos y poder dar una interpretación más certera a cada una de las áreas que se evaluaron en el estudio realizado. Se encontró que los factores que motivan al personal de la Parroquia a través de la implementación de las normas de seguridad e higiene son los siguientes ya que son los que mostraron los valores más altos de acuerdo a las respuestas obtenidas. (Ver en el Anexo 3. Total de gráficas realizadas).

A continuación, se presentan las gráficas que representan los factores que motivan al personal operativo del gran café de la parroquia:

Estoy motivado para realizar mi trabajo

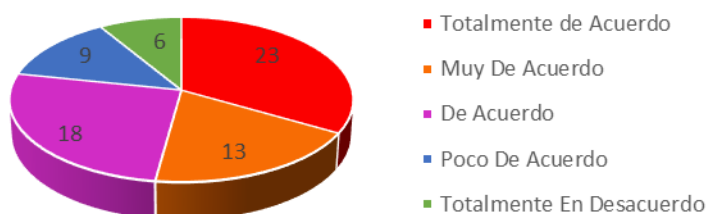


Gráfico 1: Motivación para realizar el trabajo

La mayoría de los empleados (78 %) se sienten motivados para realizar sus funciones, mientras que una minoría (22 %) no se siente motivada. En términos numéricos, esto significa que 54 de los 69 empleados de la plantilla laboral está motivado, mientras que 15 empleados no lo están.

Es un motivante para mi, el que la organización se preocupe por mejorar las condiciones de seguridad laboral.

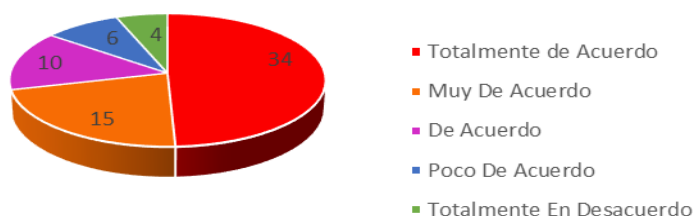


Gráfico 2: Motivación mejora de condiciones de seguridad laboral organización-trabajador

Una gran mayoría de los empleados (85%) consideran que las mejoras en las condiciones de seguridad dentro de la organización son un factor motivador. Por el contrario, una minoría (15%) considera que no lo son.

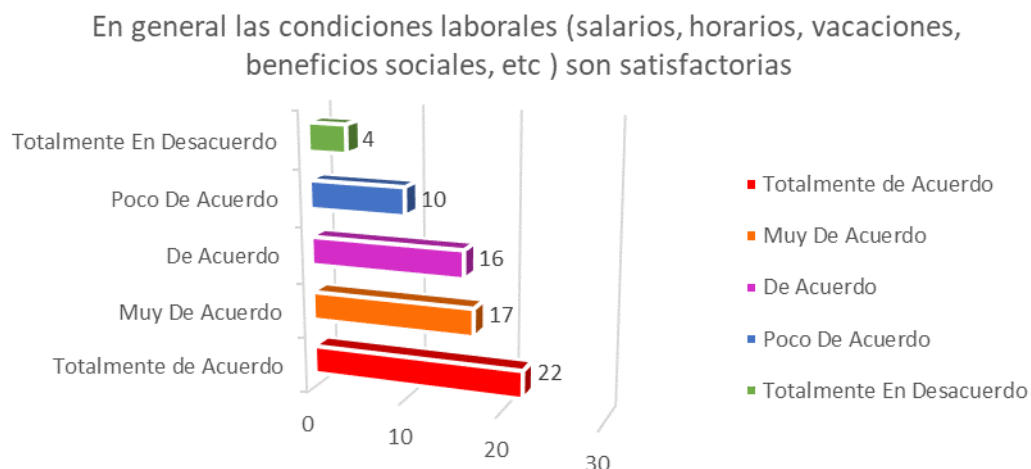


Gráfico 3: Satisfacción de condiciones laborales

Un alto porcentaje de empleados (80%) considera que sus condiciones laborales son adecuadas, mientras que un porcentaje menor (20%) las considera insuficientes.

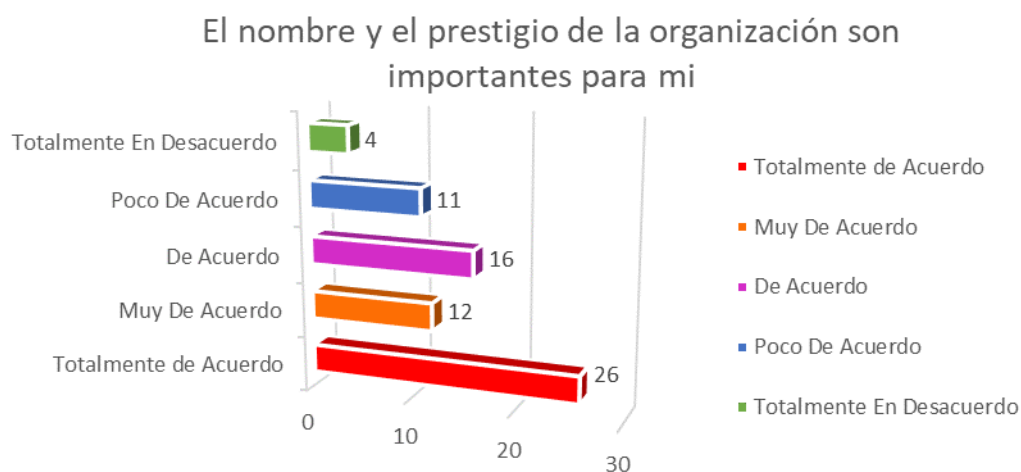
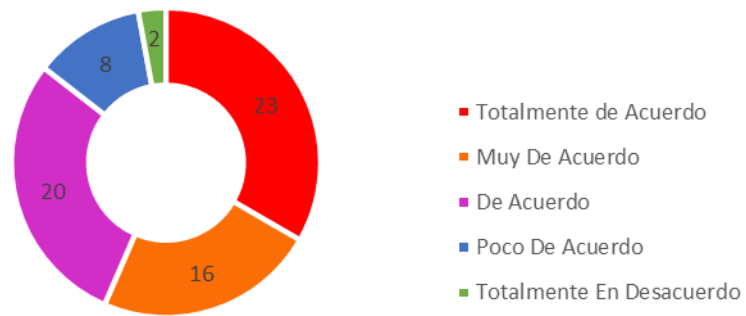


Gráfico 4: Importancia del nombre y el prestigio para el trabajador

Según el estudio, la mayoría de los empleados del Gran Café de la Parroquia (78%) valoran el prestigio y el nombre de la empresa, mientras que para una minoría (22%) no es relevante.

En general, me siento satisfecho en mi trabajo



Gráfica 5: Nivel general de satisfacción

Una gran proporción de los empleados (85%) están contentos con su trabajo, mientras que una pequeña proporción (15%) no lo está. En términos concretos, esto significa que 59 de los 69 empleados están satisfechos, mientras que 10 no lo están.

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Conclusiones

Los resultados del análisis de los datos obtenidos de la encuesta permitieron identificar los siguientes factores de motivación para el personal operativo del Gran Café de la Parroquia:

- **Factores higiénicos:** Salario y prestaciones, condiciones de trabajo, Ambiente de trabajo, Clima laboral, supervisión.
- **Factores motivacionales:** Satisfacción laboral, Reconocimiento, Sentido de pertenencia, Autoestima, Oportunidades de desarrollo, responsabilidad.

La conclusión del estudio sobre los factores de motivación del personal operativo del Gran Café de la Parroquia es acertada. Las Normas de Seguridad e Higiene tienen un impacto positivo en la motivación de los empleados porque contribuyen a mejorar su satisfacción laboral.

Los factores higiénicos son los que se relacionan con las condiciones básicas de trabajo. Estos factores son importantes para la satisfacción laboral, pero no son suficientes para motivar a los empleados. Los factores motivacionales, por otro lado, son los que se relacionan con las necesidades psicológicas de los empleados. Estos factores son los que realmente motivan a los empleados a trabajar y a dar lo mejor de sí mismos.

Las Normas de Seguridad e Higiene se relacionan con los factores motivacionales de la siguiente manera:

- **Sentido de pertenencia:** Las Normas de Seguridad e Higiene demuestran el compromiso de la empresa con la seguridad y la salud de sus empleados. Esto puede generar un sentido de pertenencia entre los empleados, ya que se sienten valorados y protegidos por la empresa.
- **Autoestima:** Las Normas de Seguridad e Higiene proporcionan a los empleados las herramientas y el conocimiento necesarios para trabajar de

forma segura. Esto puede ayudar a los empleados a sentirse más seguros de sí mismos y a desempeñar su trabajo con mayor eficacia.

- Satisfacción laboral: Las Normas de Seguridad e Higiene contribuyen a crear un ambiente de trabajo seguro y saludable, lo que puede mejorar la satisfacción laboral de los empleados. Esto puede motivar a los empleados a permanecer en la empresa y a trabajar con mayor dedicación.

Además de los factores mencionados anteriormente, las Normas de Seguridad e Higiene también pueden contribuir a la motivación de los empleados de la siguiente manera:

- Reducción del estrés: Los accidentes y las lesiones laborales pueden causar estrés a los empleados. Las Normas de Seguridad e Higiene pueden ayudar a reducir el riesgo de accidentes y lesiones, lo que puede contribuir a reducir el estrés de los empleados.
- Mejora de la productividad: Los empleados que se sienten seguros y saludables son más productivos. Las Normas de Seguridad e Higiene pueden contribuir a mejorar la productividad de los empleados, lo que puede beneficiar a la empresa.

En conclusión, las Normas de Seguridad e Higiene son un factor importante para la motivación del personal operativo. Las empresas que implementan y cumplen con las Normas de Seguridad e Higiene pueden esperar ver una mejora en la satisfacción laboral y la productividad de sus empleados. En general, los resultados de la investigación mostraron que las Normas de Seguridad e Higiene tienen un impacto positivo en la motivación del personal operativo del Gran Café de la Parroquia.

4.2 Recomendaciones

La seguridad y la higiene en el Gran Café de la Parroquia son una prioridad, y se han implementado algunas medidas efectivas. Sin embargo, existen áreas de mejora que deben abordarse para garantizar el cumplimiento continuo de las normas y la protección de la salud de los clientes y el personal. La implementación de las estrategias propuestas contribuirá a fortalecer aún más las prácticas de seguridad e higiene en el establecimiento, por lo que se recomienda:

- **Priorizar la actualización de equipos y mobiliario de cocina:**

1. Identificar los equipos y mobiliario más desgastados y envejecidos que necesitan reemplazo urgente.
2. Establecer un plan de inversiones para adquirir nuevos equipos y mobiliario, priorizando aquellos relacionados con la preparación y manipulación de alimentos.

- **Contratar personal de limpieza dedicado:**

1. Evaluar la necesidad de personal adicional de limpieza y determinar la cantidad de personal requerido según el tamaño y la demanda del establecimiento.
2. Establecer un horario y un plan de limpieza detallado para garantizar una limpieza regular y adecuada en todas las áreas del café.

- **Fortalecer la capacitación del personal:**

1. Programar sesiones de capacitación periódicas para todo el personal en temas de seguridad e higiene, destacando la importancia de la manipulación segura de alimentos y la limpieza.
2. Implementar un sistema de seguimiento para garantizar que el personal esté al día con las mejores prácticas de seguridad e higiene.

- **Implementar un sistema de registro y seguimiento de inspecciones:**

1. Establecer un formato de registro formal para las inspecciones de seguridad e higiene.
2. Designar a un responsable para mantener y actualizar estos registros, así como para dar seguimiento a las acciones correctivas necesarias.

- **Priorizar el mantenimiento de las instalaciones:**

1. Programar el mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones eléctricas y de plomería, así como el reemplazo de plafones y llaves de paso de agua de manera regular.
2. Establecer un calendario de mantenimiento y asignar presupuesto para estas actividades.

- **Mejorar las condiciones de los sanitarios de los empleados:**

1. Realizar una evaluación completa de los sanitarios de los empleados y determinar las reparaciones necesarias.
2. Garantizar que los sanitarios estén limpios, en buen estado y cumplan con las normas de higiene.

FUENTES DE CONSULTA

BIBLIOGRAFÍA:

Arteaga Ramírez, L. (2014). *La filosofía y el reto de la educación latinoamericana*. Ixtli. Revista Latinoamericana de Filosofía de la Educación. (p.175-186)

Chiavenato, (2009), *Comportamiento Organizacional* (2.a ed) McGraw-hill/ Interamericana Editoriales, S.A. de C.V.

Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Editorial Brujas.

Hernández Sampieri, r. (2014). *Metodología de la investigación* (6.a ed.). McGraw hill/ Interamericana Editoriales, S.A. de C.V.

Malfavon ramos, n. I. & Fernández luna, g. (2005). (p. 22). *Seguridad e higiene industrial*. Limusa S.A de C.V.

Marrugo Marrugo, M y Pérez Melendez, B. (2012). (p. 17). *Análisis de la teoría de las expectativas* de Victor Vroom en el centro de emprendimiento y desarrollo Pedro Romero "Cemprende". Universidad de Cartagena.

Naghi Namakforoosh, m. (2005). *Metodología de la investigación* (2.a ed.). Limusa S.A de C.V.

Naranjo Pereira, m. L., (2009). *Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo*. Revista educación, 153-170

PerillaToro, L. E., (1998). David C. McClelland (1917 -1998). Revista Latinoamericana de Psicología, 529-532.

Serra, D. J. G. (2008). *Psicología de la motivación*. Editorial Ciencias Médicas.

Stephen p. Robbins. (2004). (p. 79,175,181). *Comportamiento organizacional*.
Prentice hall México

Vilar, L. G., Castro, S. P. A., & Vidal, G. G. (2021). (p. 25-48). *Teoría de factores de Herzberg: experiencia en establecimiento detallista de Ecuador*. MUNDO RECURSIVO.

Werther,Davis,Guzman, (2014), *Administracion de recursos humanos* (7.a ed)
Mcgraw-hill/ interamericana editoriales, S.A. de C.V

LINKOGRAFÍA:

- <https://concepto.de/motivacion/>. (s.f.).
- <https://www.questionpro.com/blog/es/motivacion-laboral/>. (s.f.).
- 403 Forbidden. (s. f.). Recuperado 5 de octubre de 2022, de https://www.stps.gob.mx/bp/secciones/conoce/quienes_somos/quienes_somos/historia_stps.htm
- Empresarial, g. Q. (2022, 3 marzo). Seguridad e higiene laboral: ¿qué es y en qué nos beneficia? — gonsa qualität empresarial -cursos stps - dc3. Gonsa qualität empresarial. Recuperado 10 de octubre de 2022, de <https://www.gonsaqualitat.com/gqe-blog/2021/6/2/seguridad-e-higiene-laboral-que-es-y-en-que-nos-beneficia>
- [Https://economipedia.com/definiciones/motivacion-2.html](https://economipedia.com/definiciones/motivacion-2.html)
- [Https://uninavarra.edu.co/wp-content/uploads/2017/05/st-ob-01-objetivos-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-v2-.pdf](https://uninavarra.edu.co/wp-content/uploads/2017/05/st-ob-01-objetivos-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-v2-.pdf)
- [Https://www.colef.mx/posgrado/wp-content/uploads/2014/11/tesis-pati% c3 % b1 o - de - gyves - mariana . pdf](https://www.colef.mx/posgrado/wp-content/uploads/2014/11/tesis-pati%c3%b1o-de-gyves-mariana.pdf)

- La importancia de la seguridad e higiene industrial dentro de la empresa | seguridad y salud ocupacional - red life guatemala. (2019, 9 julio). Red life | seguridad y salud ocupacional. Recuperado 30 de septiembre de 2022, de <https://red.life/noticias/la-importancia-de-la-seguridad-e-higiene-industrial-dentro-de-la-empresa/>
- La importancia de la seguridad e higiene. (2017, 7 junio). La insignia. Recuperado 10 de octubre de 2022, de <https://elinsignia.com/2017/06/07/la-importancia-de-la-seguridad-e-higiene/>
- Myriam Quiroa, 08 de febrero, 2021 *teoría de Herzberg*. Economipedia.com
- Quintero, J. R. (2007). *Teoría de las necesidades de Maslow*. Documento tomado de internet <https://vdocuments.mx/teoria-maslow-jose-quintero.html?page=1>
- <https://www.questionpro.com/a/editSurvey.do?surveyID=10712365>

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento.



Buen día, el motivo de esta encuesta es conocer el nivel de motivación que tiene el personal de la empresa para realizar sus funciones dentro de su centro de trabajo, así como identificar puntos de mejora para brindarle un mejor entorno laboral.

Se requiere absoluta sinceridad en sus respuestas a las preguntas que a continuación se presentan, marcando con una “x” una de las opciones presentadas.

ES IMPORTANTE MENCIONAR QUE SUS RESPUESTAS SERÁN MANEJADAS DE MANERA CONFIDENCIAL.

EDAD:

SEXO: F – M

PUESTO:

HORARIO LABORAL:

1. Contesta estas preguntas sobre tu puesto de trabajo

	Totalmente de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Poco de acuerdo	Totalmente en desacuerdo
1.1 El trabajo en mi Unidad está bien organizado.	☐	☐	☐	☐	☐
1.2 Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto, sé lo que se espera de mí.	☐	☐	☐	☐	☐
1.3 En mi Unidad tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.	☐	☐	☐	☐	☐
1.4 En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.	☐	☐	☐	☐	☐

	Totalmente de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Poco de acuerdo	Totalmente en desacuerdo
1.5 Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo.	☐	☐	☐	☐	☐

2. Contesta sobre tu gerente

	Totalmente de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Poco de acuerdo	Totalmente en desacuerdo
2.1 Tu gerente demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.	☐	☐	☐	☐	☐
2.2 Tu gerente soluciona los problemas de manera eficaz.	☐	☐	☐	☐	☐
2.3 El responsable de mi Unidad delega eficazmente funciones de responsabilidad.	☐	☐	☐	☐	☐
2.4 El responsable toma decisiones con la participación del personal de la Unidad.	☐	☐	☐	☐	☐
2.5 El responsable me mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo	☐	☐	☐	☐	☐

3. Contesta sobre el clima laboral y convivencia con tus compañeros

	Totalmente de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Poco de acuerdo	Totalmente en desacuerdo
3.1 La relación con los compañeros de trabajo es buena.	☐	☐	☐	☐	☐

	Totalmente de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Poco de acuerdo	Totalmente en desacuerdo
3.2 Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.	☐	☐	☐	☐	☐
3.3 Me siento parte de un equipo de trabajo.	☐	☐	☐	☐	☐
3.4 Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.	☐	☐	☐	☐	☐
3.5 El ambiente de trabajo me produce stress.	☐	☐	☐	☐	☐

4. Contesta sobre la comunicación interna dentro de la organización

	Totalmente de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Poco de acuerdo	Totalmente en desacuerdo
4.1 La comunicación interna funciona correctamente.	☐	☐	☐	☐	☐
4.2 Me resulta fácil la comunicación con mi gerente.	☐	☐	☐	☐	☐
4.3 Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.	☐	☐	☐	☐	☐
4.4 Conozco los servicios o funciones que prestan otras áreas.	☐	☐	☐	☐	☐
4.5 Tengo coordinación con otras áreas de la empresa.	☐	☐	☐	☐	☐

	Totalmente de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Poco de acuerdo	Totalmente en desacuerdo
4.6 La comunicación entre el personal de mi área y las demás áreas de la empresa es buena.	☐	☐	☐	☐	☐

5. Contesta sobre las instalaciones y recursos disponibles

	Totalmente de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Poco de acuerdo	Totalmente en desacuerdo
5.1 Las condiciones de trabajo de mi área de trabajo son seguras.	☐	☐	☐	☐	☐
5.2 Las condiciones ambientales de la Unidad (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria.	☐	☐	☐	☐	☐
5.3 Las instalaciones (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo.	☐	☐	☐	☐	☐
5.4 La maquinaria y/o utensilios que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo.	☐	☐	☐	☐	☐
5.5 Considero benéfico para mí las normas que se implementaron sobre seguridad laboral	☐	☐	☐	☐	☐

6. Contesta sobre la capacitación recibida

	Totalmente de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Poco de acuerdo	Totalmente en desacuerdo
6.1 Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo	☐	☐	☐	☐	☐
6.2 Participo activamente en la selección de temas para próximas capacitaciones	☐	☐	☐	☐	☐
6.3 La formación que recibo es suficiente.	☐	☐	☐	☐	☐

7. Contesta acerca del reconocimiento al empleado

	Totalmente de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Poco de acuerdo	Totalmente en desacuerdo
7.1 Estoy motivado para realizar mi trabajo.	☐	☐	☐	☐	☐
7.2 Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.	☐	☐	☐	☐	☐
7.3 Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce.	☐	☐	☐	☐	☐
7.4 En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias.	☐	☐	☐	☐	☐
7.5 La empresa me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.	☐	☐	☐	☐	☐
7.6 El nombre y prestigio de la organización son gratificantes para mí.	☐	☐	☐	☐	☐

	Totalmente de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Poco de acuerdo	Totalmente en desacuerdo
7.7 En general, me siento satisfecho en mi trabajo.	☐	☐	☐	☐	☐
7.8 Es un motivante para mí, el que la organización se preocupe por mejorar las condiciones de seguridad laboral.	☐	☐	☐	☐	☐

8.Considerando tu experiencia trabajando en esta empresa

	Muy probable	probable	Poco probable	improbable	Muy improbable
8.1¿Qué tan probable es que nos recomiendes con tus amigos y familiares?	☐	☐	☐	☐	

9.En caso de que usted considere que se deban realizar mejoras, mencione en que áreas y cuáles serían estas:

¡Gracias por tu Colaboración!

Anexo 2. Fotografías de las instalaciones.

FOTO	DESCRIPCIÓN	RUBRO	AREA
	Se observan perillas de gas que están rotas y no se ha dado mantenimiento oportuno.	MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA	AZOTEA
	Se aprecia suciedad en el piso, así como material en desorden.	MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA	DESVÁN
	Se aprecia un mal acomodo de materiales en esta área.	MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA	ESCALERAS AZOTEA
	Se observa una fuga de agua en la llave de paso	MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA	AZOTEA

FOTO	DESCRIPCIÓN	RUBRO	AREA
	Se observa suciedad en el piso de la cocina, así como azulejos rotos.	MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA	COCINA
	Se observan ollas en el piso, así como la presencia de desecho reciclables tales como el cartón.	MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA	COCINA
	se observa que la tapa de registro esta con orificios lo cual requiere ser remplazada o reparada	MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA	LOZA

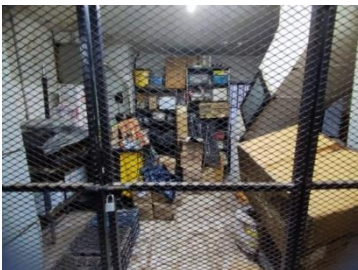
FOTO	DESCRIPCIÓN	RUBRO	AREA
	Se observa una evidente falta de limpieza en el excusado, con la presencia de desechos, así como de otros objetos desconocidos.	MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA	BAÑO DE PERSONAL
	Se remarca la suciedad en el sanitario. Pisos sucios y mojados.	MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA	BAÑO DE PERSONAL
	bodega con varios artículos en desorden.	MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA	BODEGA
	Presencia de objetos en las escaleras. Lo cual obstruye el tránsito y esto puede ocasionar un accidente	MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA	ESCALERA DE AZOTEA

FOTO	DESCRIPCIÓN	RUBRO	AREA
	Se observa mobiliario fuera de su lugar	MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA	MOLINO DE CAFE
	Se observan garrafones en las escaleras, estorbando y poniendo en peligro la circulación del personal.	MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA	ESCALERAS
	Se observan cubetas apiladas que impiden el tránsito en el área.	MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA	BARRA

FOTO	DESCRIPCIÓN	RUBRO	AREA
	Se observa una mala organización de mobiliario.	MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA	BODEGA
	Se observa una mala instalación de los recubriendo de cable eléctrico.	ELECTRICO	BALCONES
	Se observa la ausencia del suministro eléctrico en esta parte del edificio.	ELÉCTRICO	SALIDA AL BALCON

FOTO	DESCRIPCIÓN	RUBRO	AREA
	Se señala material inadecuado para el recubrimiento del cableado eléctrico	ELÉCTRICO	ÁREA COMÚN DE EMPLEADOS
	Se aprecia caja de registro expuesta.	ELÉCTRICO	COCINA
	Se aprecia gabinete abierto y expuesto a las inclemencias del clima. Así como un cableado en desorden.	ELÉCTRICO	AZOTEA

FOTO	DESCRIPCIÓN	RUBRO	AREA
	Se aprecia un deterioro en el condensador, con la presencia de oxidación en el parte superior de la unidad.	ELÉCTRICO	AZOTEA
	Se observa una mala instalación de tubería en esta condensadora.	ELÉCTRICO	AZOTEA
	Se observa una mala instalación eléctrica en esta área de trabajo. Mangueras en pésimas condiciones, así como en fuera de su lugar.	ELÉCTRICO	COCINA

FOTO	DESCRIPCIÓN	RUBRO	AREA
	Bloqueo en la pastilla de un gabinete eléctrico.	ELÉCTRICO	CENTRO ELÉCTRICO
	Se observan cables expuestos empalmados sin cinta aislar representando un riesgo eléctrico.	ELÉCTRICO	ÁREA DEL RESTAURANTE
	Se observa ausencia de terminado de acabados finales.	ESTRUCTURAL E INFRAESTRUCTURA	COCINA

FOTO	DESCRIPCIÓN	RUBRO	AREA
	Se observa daño en una la pared lo cual requiere reparación.	ESTRUCTURAL E INFRAESTRUCTURA	BODEGA
	Se observa falta de mantenimiento, así como la presencia de humedad en las galletas del techo.	ESTRUCTURAL E INFRAESTRUCTURA	SALÓN
	Se observa humedad, así como falta de mantenimiento en las galletas del techo.	ESTRUCTURAL E INFRAESTRUCTURA	SALÓN
	Se observa una rejilla mal posicionada en su lugar.	ESTRUCTURAL E INFRAESTRUCTURA	SALÓN

INDICE DE GRAFICAS

Anexo 3. Graficas de los resultados obtenidos por pregunta del instrumento aplicado.

1. Preguntas sobre el puesto de trabajo

1.1 El trabajo de mi unidad está bien organizado.

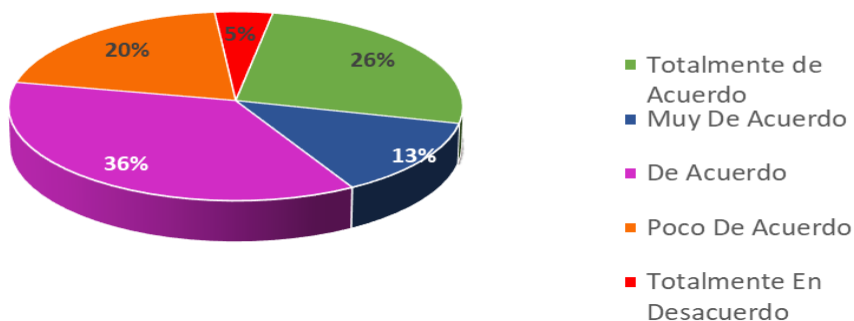


Gráfico 6: El trabajo de la unidad está bien organizado

La mayoría de los empleados (75%) considera que su unidad de trabajo es un lugar ordenado y eficiente, mientras que una minoría (25%) considera que es un lugar caótico y desordenado

1.2 Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto, sé lo que se espera de mí.

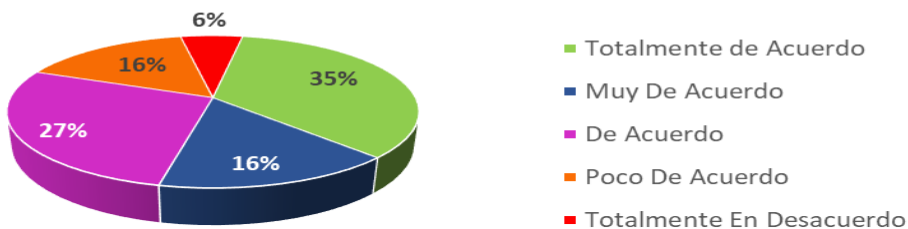


Gráfico 7: Funciones y responsabilidades definidas del trabajador

Se encontró que el 78% de los empleados tiene una comprensión clara de sus funciones y responsabilidades; El 22% restante no tiene un claro entendimiento de sus roles y responsabilidades.

1.3 En mi unidad tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.

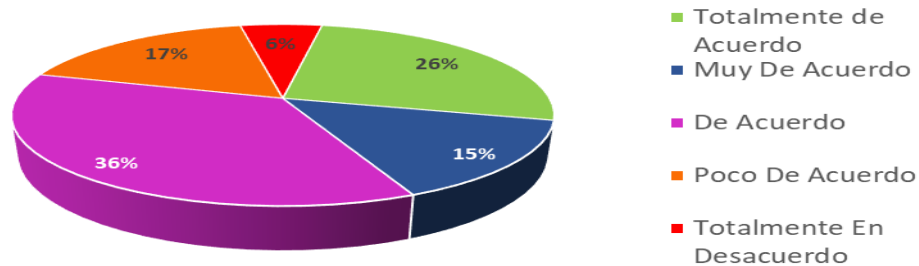


Gráfico 8: Cargas de trabajo repartidas por unidad

El 77% empleados está satisfecho con la forma en que se reparten las cargas de trabajo, mientras que el 23% no lo está.

1.4 En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.

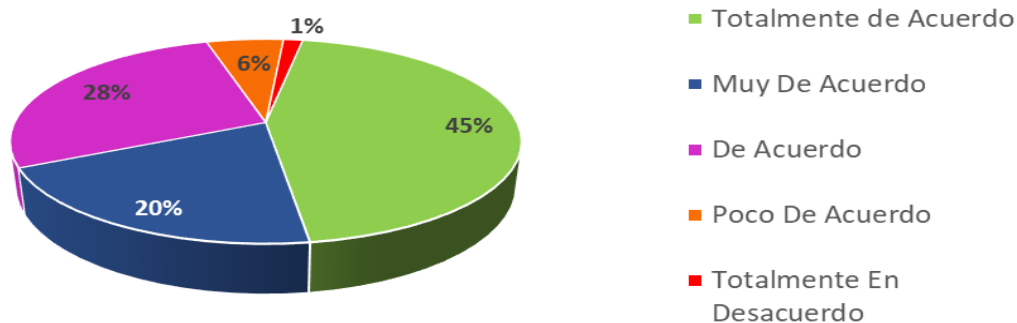


Gráfico 9: Desarrollo de habilidades en el puesto de trabajo

De acuerdo con la encuesta, el 93% de los empleados considera que pueden desarrollar sus habilidades en el puesto que ocupan, mientras que el 7% no lo considera así. En términos numéricos, esto significa que 64 de los empleados (93%) están satisfechos con las oportunidades de crecimiento profesional que les ofrece

la empresa, mientras que solo 5 empleados (7%) consideran que no tienen suficientes oportunidades para desarrollarse.

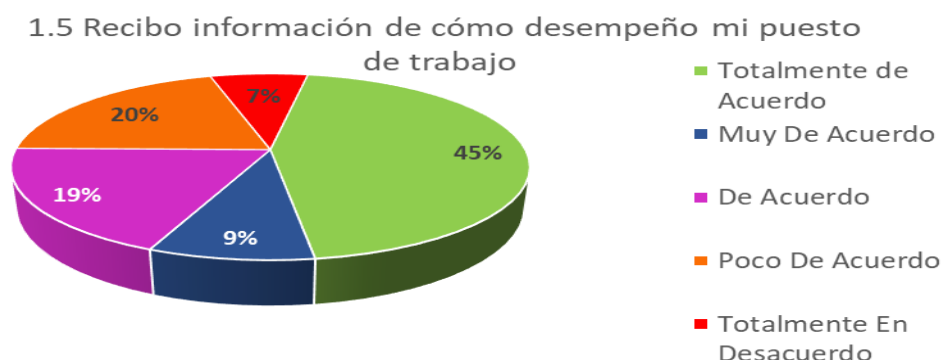


Gráfico 10: Retroalimentación del desempeño del puesto de trabajo

El estudio encontró que la mayoría de los empleados (73%) reciben retroalimentación sobre su desempeño laboral, mientras que una minoría (27%) no cree estar informada.

2. Preguntas sobre su gerente

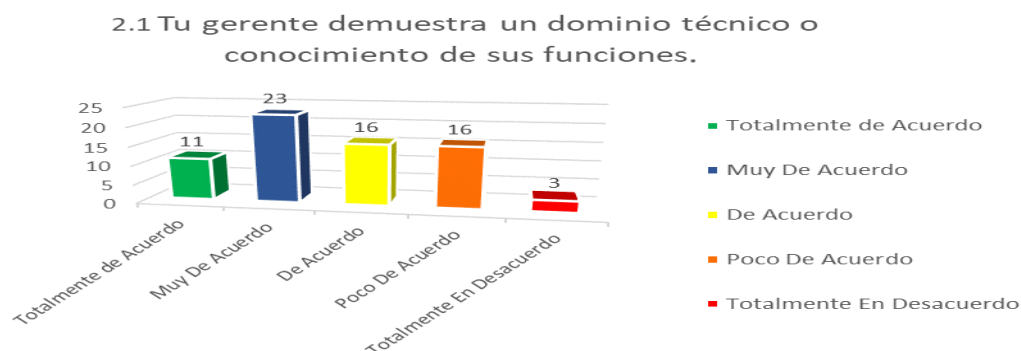


Gráfico 11: Dominio técnico o conocimiento de funciones del gerente

La mayoría de los empleados (72%), es decir 50 de ellos, están satisfechos con la capacidad de su gerente para desempeñar sus funciones. Sin embargo, un 28%, es decir 19 empleados, no lo están

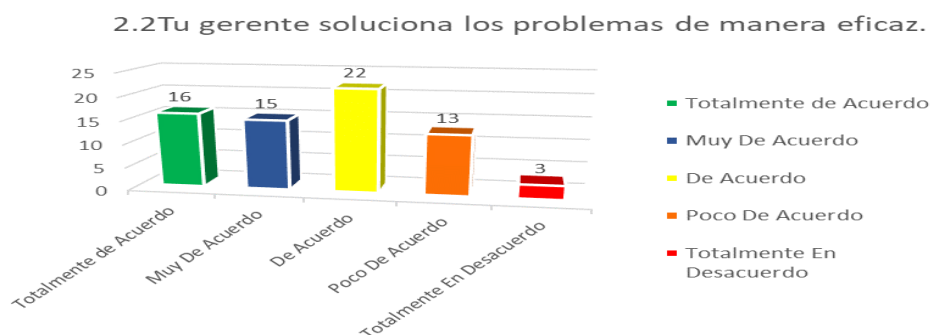


Gráfico 12: Capacidad de resolución de problemas del gerente

El 77% de los empleados cree que su gerente es efectivo en la resolución de problemas. Sin embargo, el 23% de los empleados cree que su gerente no es efectivo en la resolución de problemas.

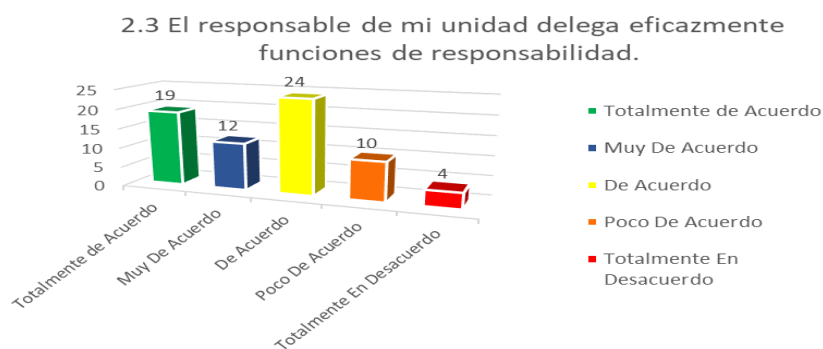


Gráfico 13: Capacidad de delegación de funciones por parte del encargado

Se observa que el (80%) los empleados, considera que su responsable delega responsabilidades de forma eficiente, mientras que un 20% (14 empleados) considera que no lo hace.

2.4 El responsable toma decisiones con la participación del personal de la unidad.

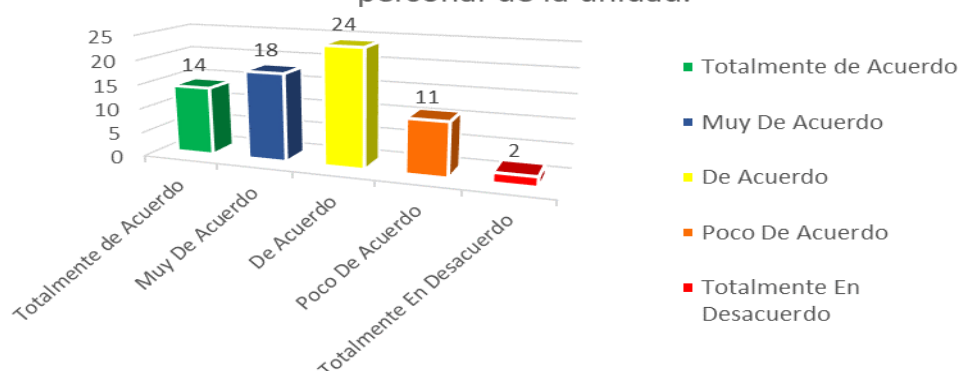


Gráfico 14: Toma de decisión con la participación del personal

Un alto porcentaje de empleados (81%) cree que sus jefes valoran sus opiniones a la hora de tomar decisiones. Sin embargo, un pequeño porcentaje (19%) considera que sus opiniones no son escuchadas.

2.5 El responsable me mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo

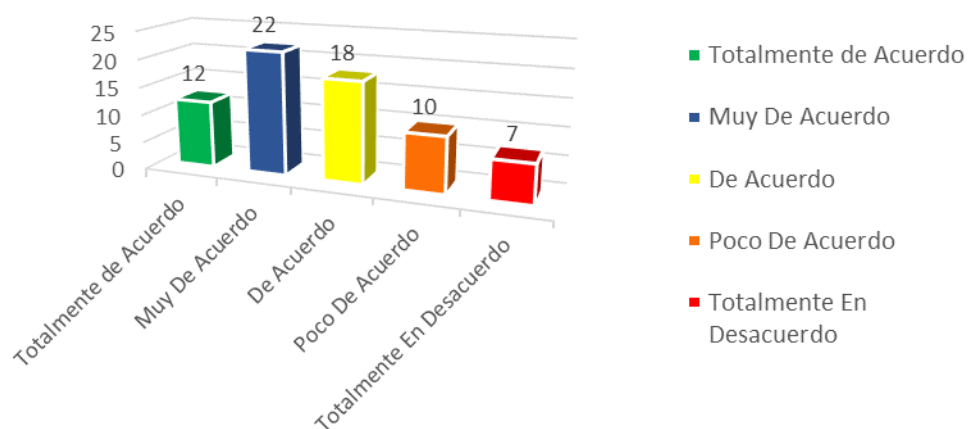


Gráfico 15: Comunicación responsable-trabajador

Se observa que el (75%) los empleados, considera que su responsable les brinda información relevante para su área de trabajo, mientras que el 25% considera que no están recibiendo información.

3. Preguntas sobre el clima laboral y convivencia con compañeros

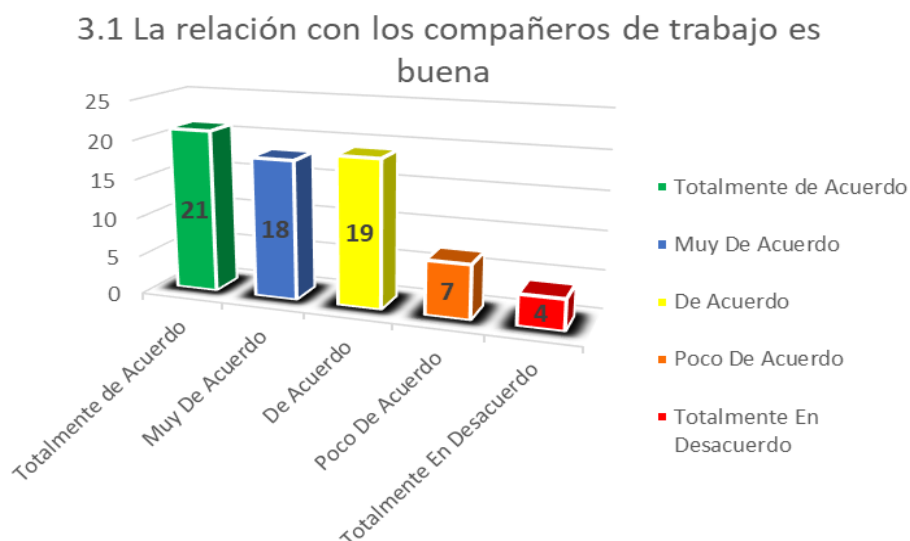


Gráfico 16: Relación de convivencia entre los trabajadores

El estudio encontró que solo una pequeña parte de los empleados (16%) considera no tener una buena relación con sus compañeros, mientras que la mayoría de ellos (84%) considera si tener una buena relación.

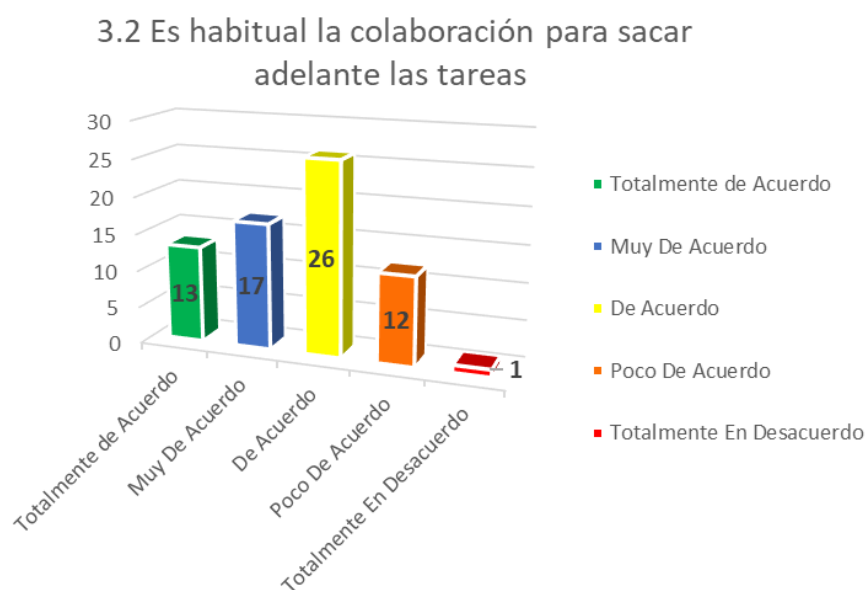


Gráfico 17: Colaboración para completar tareas

La mayoría de los empleados (82%), trabaja en conjunto con sus compañeros. Sin embargo, un 18%, trabaja de forma independiente.

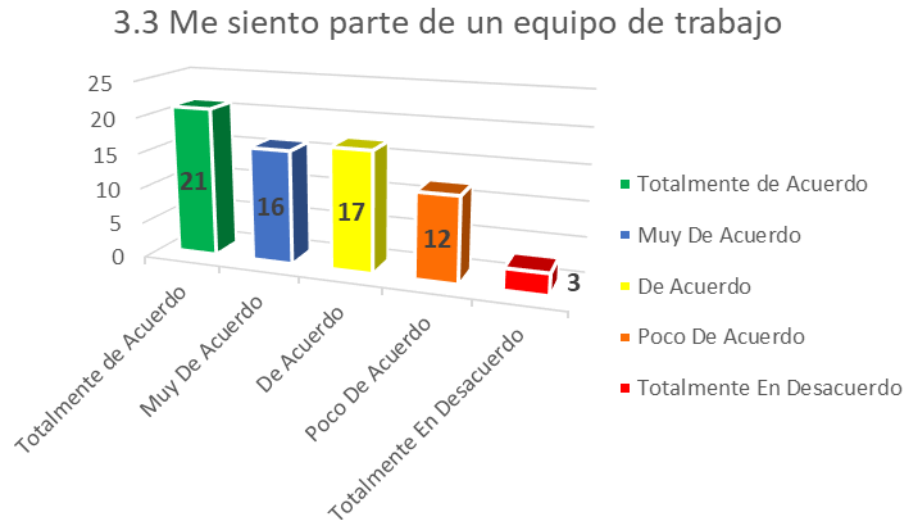


Gráfico 18: Sentido de pertenencia a un equipo de trabajo

Un alto porcentaje de empleados (79%) se sienten parte de su equipo de trabajo. Sin embargo, un pequeño porcentaje (21%) se siente excluida o aislada.

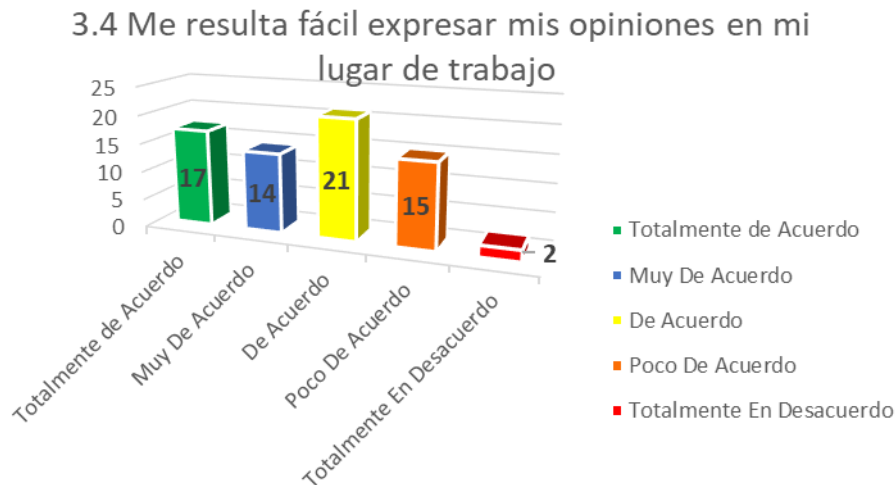


Gráfico 19: Facilidad de expresión de opinión

Se encontró que una pequeña parte de los empleados (25%) no le resulta fácil expresar sus opiniones en su área de trabajo, mientras que a la mayoría de ellos (75%) si expresan sus opiniones con facilidad.

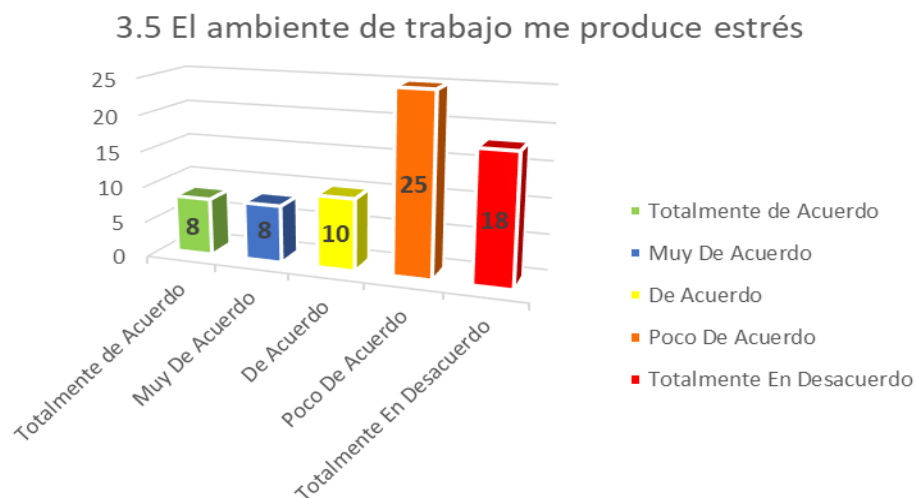


Gráfico 20: Estrés en el ambiente de trabajo

Se encontró que la mayoría empleados no consideran sentir estrés en el trabajo. Sin embargo, una pequeña proporción de empleados considera que si les produce estrés el ambiente laboral.

4. Preguntas sobre la comunicación interna dentro de la organización.

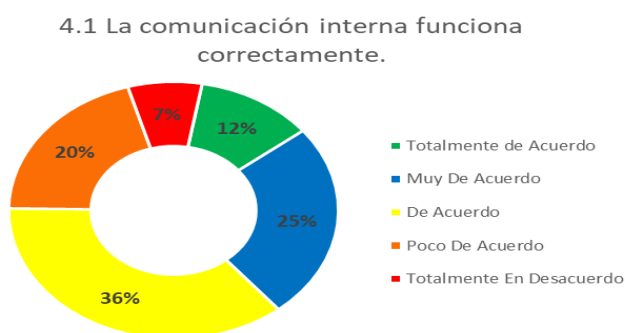


Gráfico 21: Comunicación interna

La comunicación interna es un factor importante para el bienestar laboral de los empleados. El estudio encontró que la mayoría de los empleados (73%) consideran que existe una buena comunicación interna en su área de trabajo. Sin embargo, una pequeña parte (27%) no está de acuerdo.

4.2 Me resulta fácil la comunicación con mi gerente.

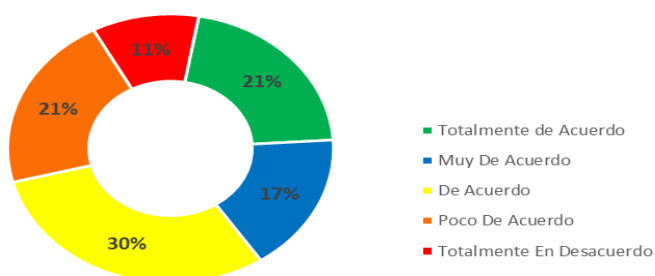


Gráfico 22: Comunicación con el gerente

Se encontró que los empleados tienen una opinión positiva sobre la comunicación con sus gerentes. Sin embargo, una pequeña proporción de empleados considera que la comunicación es difícil.

4.3 Recibo la información necesaria para realizar correctamente mi trabajo

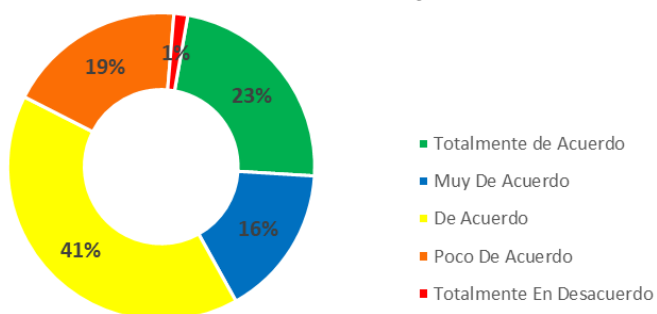


Gráfico 23: Información pertinente para realizar el trabajo

El estudio encontró que la mayoría de los empleados (80%) está satisfecho con la cantidad y calidad de la información que reciben para realizar sus funciones de manera correcta. Sin embargo, una pequeña parte (20%) cree que necesita recibir más o mejor información.

4.4 Conozco los servicios o funciones que prestan otras áreas

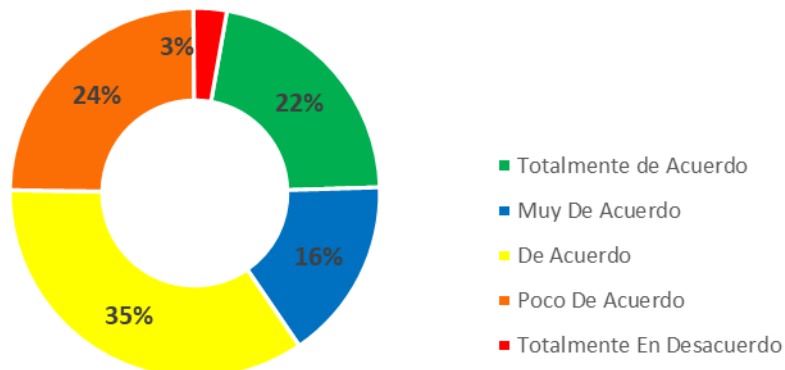


Gráfico 24: Conocimiento de servicios o funciones de otras áreas

Un porcentaje significativo de los empleados (73%) están familiarizados con los servicios o funciones que se realizan en otras áreas. Sin embargo, un porcentaje menor (27%) no tiene ese conocimiento.

4.5 Tengo coordinación con otras áreas de la empresa

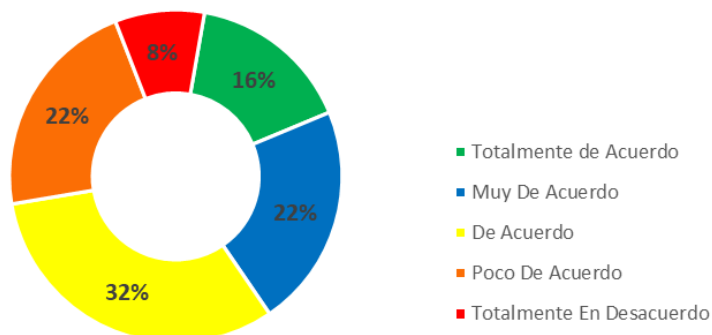


Gráfico 25: Coordinación con diferentes áreas de la empresa

La coordinación entre áreas es un aspecto importante del trabajo de los empleados. El 70% de los empleados lo entienden y lo aplican en su trabajo. El 30% restante necesita mejorar en este aspecto.

4.6 La comunicación entre el personal de mi área y las demás áreas de la empresa es buena

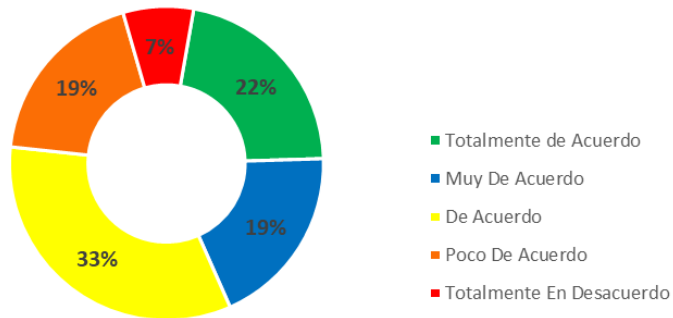


Gráfico 26: Comunicación entre personal de diferentes áreas

En general, los empleados de la empresa (74%) consideran que la comunicación interna es efectiva. Sin embargo, una minoría (26%) cree que podría ser más transparente o participativa.

5. Preguntas sobre las instalaciones y recursos disponibles.

5.1 Las condiciones de trabajo de mi área son seguras.

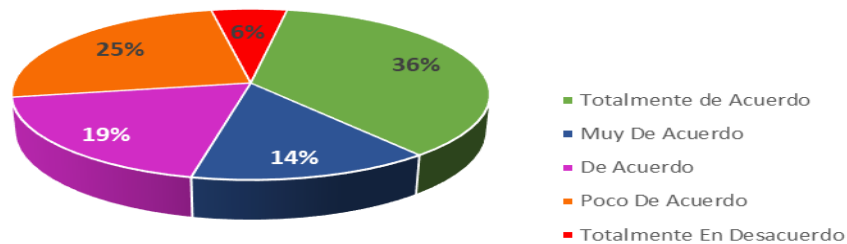


Gráfico 27: Seguridad de condiciones de trabajo del área

La empresa ha recibido una evaluación positiva de las condiciones de trabajo por parte de la mayoría de sus empleados (69%). Sin embargo, un pequeño porcentaje de empleados (31%) ha expresado que podrían mejorar las condiciones.

5.2 Las condiciones ambientales (Climatización, decoración, ruidos, ventilación) facilitan mi actividad diaria

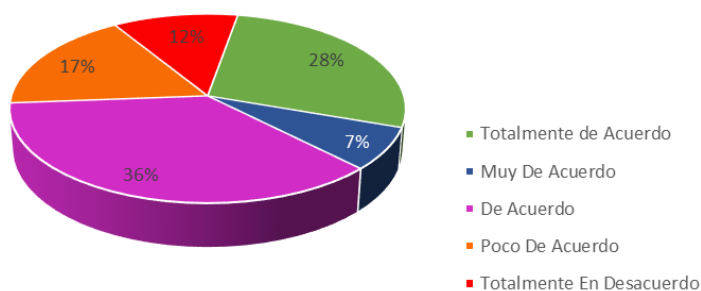


Gráfico 28: Las condiciones de trabajo facilitan la actividad diaria

La mayoría de los empleados (71%) están satisfechos con las condiciones ambientales de la empresa, ya que creen que les ayudan a desempeñar sus funciones de manera efectiva. Mientras que una minoría de los empleados (29%) no está de acuerdo con esta opinión, y cree que las condiciones ambientales no son favorables para su trabajo.

5.3 Las instalaciones (Superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo

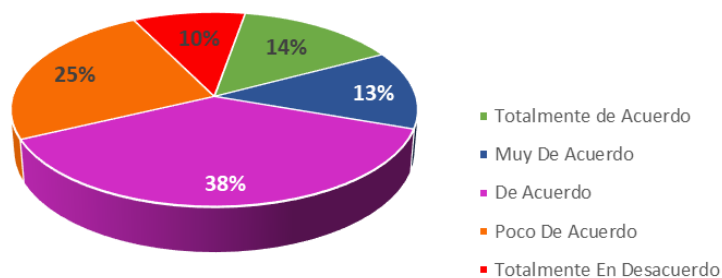


Gráfico 29: Las instalaciones facilitan mi trabajo

La mayoría de los empleados de la empresa (65%) consideran que las instalaciones son adecuadas para sus necesidades. Sin embargo, algunos empleados (35%) creen que podrían ser mejores.

5.4 La maquinaria y/o utensilios que utilizo están bien adaptados a las necesidades de mi trabajo

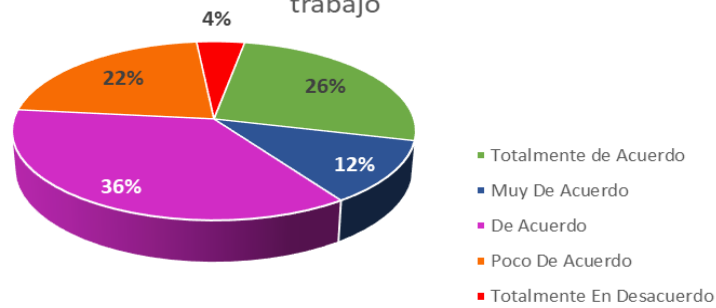


Gráfico 30: Maquinaria y/o utensilios pertinentes a las necesidades del trabajo

El 74% de los empleados de la empresa considera que la maquinaria y los utensilios son adecuados para sus necesidades de trabajo, pero el 26% cree que podrían ser más eficientes o útiles.

5.5 Considero benéfico para mí las normas que se implementaron sobre seguridad laboral

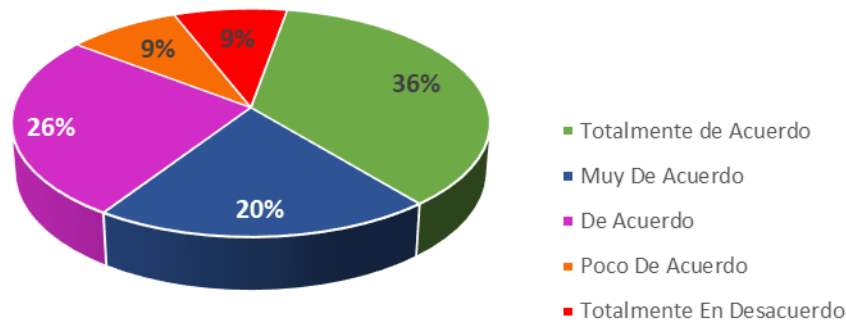


Gráfico 31: Implementación de las normas de seguridad laboral

Las normas de seguridad e higiene que se implementaron son consideradas beneficiosas por la mayoría de los empleados (82%), pero una minoría (18%) no está de acuerdo.

6. Preguntas sobre la capacitación recibida.

6.1 La formación que recibo es suficiente para realizar correctamente mi trabajo

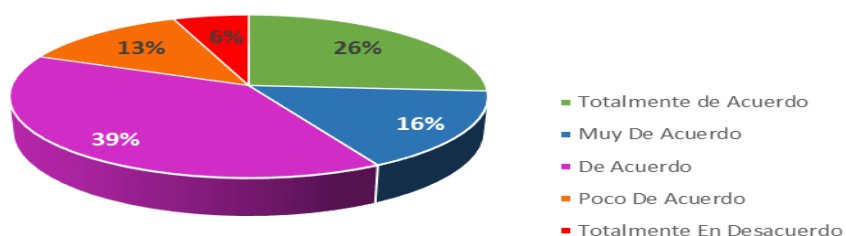


Gráfico 32: Formación pertinente para realizar el trabajo

La formación que reciben los empleados de la empresa es considerada suficiente por la mayoría de ellos (81%), pero un pequeño porcentaje (19%) considera que no lo es.

6.2 Participo activamente para la selección de temas para próximas capacitaciones

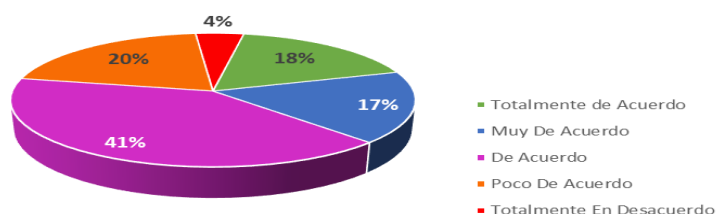


Gráfico 33: Elección de temas para próximas capacitaciones

Los empleados están muy involucrados en la selección de temas para capacitaciones futuras, con un 76% participando. Sin embargo, un pequeño porcentaje (24%) no está interesado en participar.

6.3 La formación que recibo es suficiente

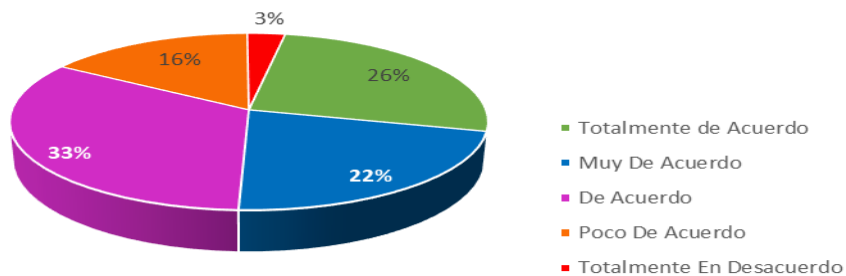


Gráfico 34: Cantidad de formación

La mayoría de los empleados (81%) consideran que reciben la información que necesitan para desempeñar sus funciones, pero un pequeño porcentaje (19%) cree que necesita más información.

7. Preguntas sobre el reconocimiento al empleado.

7.2 Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo

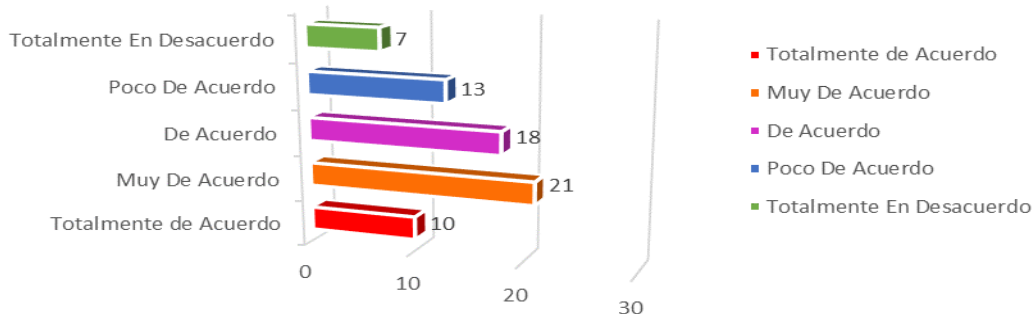


Gráfico 35: Reconocimiento de tareas

Si bien un alto porcentaje de trabajadores (71%) está familiarizado con sus tareas, un grupo considerable (29%) no las identifica.

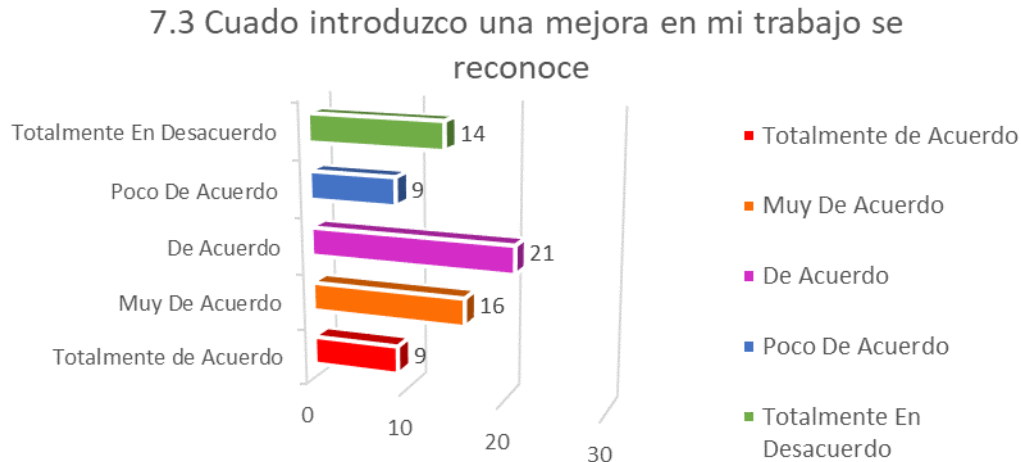


Gráfico 36: Reconocimiento de implementación de mejora en el trabajo

Existe una brecha en el reconocimiento al trabajo, ya que el 67% de los empleados se siente reconocido por las mejoras en sus funciones, mientras que el 33% no.

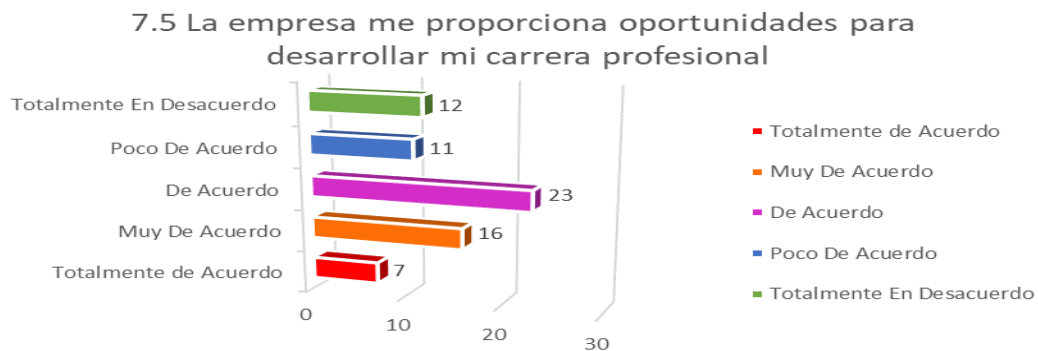


Gráfico 37: Oportunidad para el desarrollo profesional

La mayoría de los trabajadores (67%) creen que pueden desarrollar su carrera profesional en la empresa. Sin embargo, una parte importante (33%) no tiene esta percepción.

8. Experiencia trabajando en esta empresa.

8.1 ¿Qué tan probable es que nos recomiendes con tus amigos y familiares?

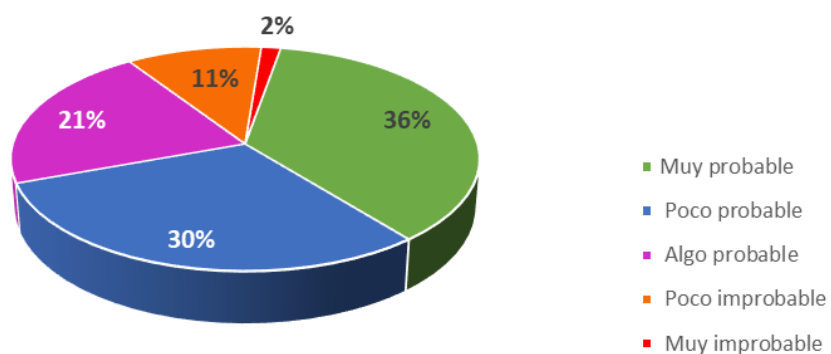


Gráfico 38: Recomendación para familiares y amigos

Aunque la empresa goza de una buena recomendación por parte de la mayoría de sus empleados (87%), hay un sector que no la recomendaría (13%).