



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA.

(Casa abierta al tiempo)

CAMPUS IZTAPALAPA.

División de Ciencias Sociales y Humanidades.

Departamento de Economía.

Coordinación de Administración.

**CONOCIMIENTO Y USO DE LAS PRESTACIONES, COMO
FUENTE MOTIVACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA.**



**T E S I N A
PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.**

PRESENTAN:

DIAZ ESCAMILLA FRANCISCO LUCINO.

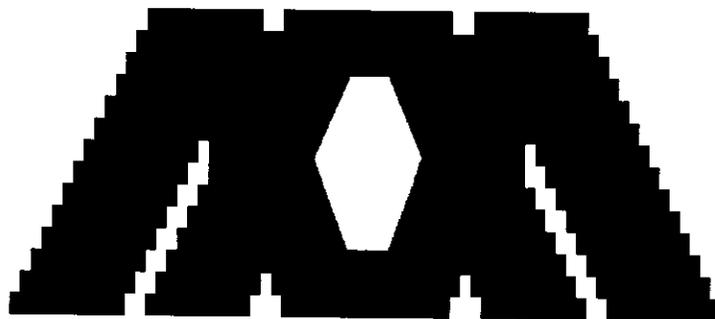
MARDONEZ ZALDIVAR JOSÉ DAVID.

ASESORES DE TESINA.

PROFRA. : ADUNA MONDRAGON ALMA P. _____

PROF. : GARCÍA MATA EPIFANIO. _____

MÉXICO DF, SEPTIEMBRE 2004.



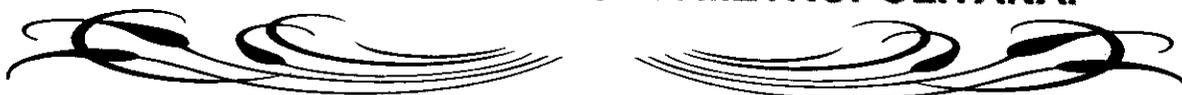
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA.

(Casa abierta al tiempo)

CAMPUS IZTAPALAPA.

**División de Ciencias Sociales y Humanidades.
Departamento de Economía.
Coordinación de Administración.**

**CONOCIMIENTO Y USO DE LAS PRESTACIONES, COMO
FUENTE MOTIVACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA.**



**T E S I N A
PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.**

PRESENTAN:

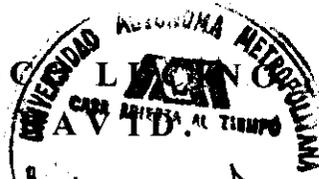
DIAZ ESCAMILLA FRANCISCO

MARDONEZ ZALDIVAR JOSÉ

ASESORES DE TESINA.

PROFRA. : ADUNA MONDRAGON ALMA P.

PROF. : GARCÍA MATA EPIFANIO.



[Handwritten signature]

MÉXICO DF, SEPTIEMBRE 2004.

A MIS PROFESORES: PATY y EPIFANIO: Mil gracias por apoyarme y asistirme en la realización de esta tesina. Por su tiempo, consejos, comentarios y jalón de orejas. Me mostraron que detrás de las nubes de la ignorancia, esta el sol de la sabiduría.

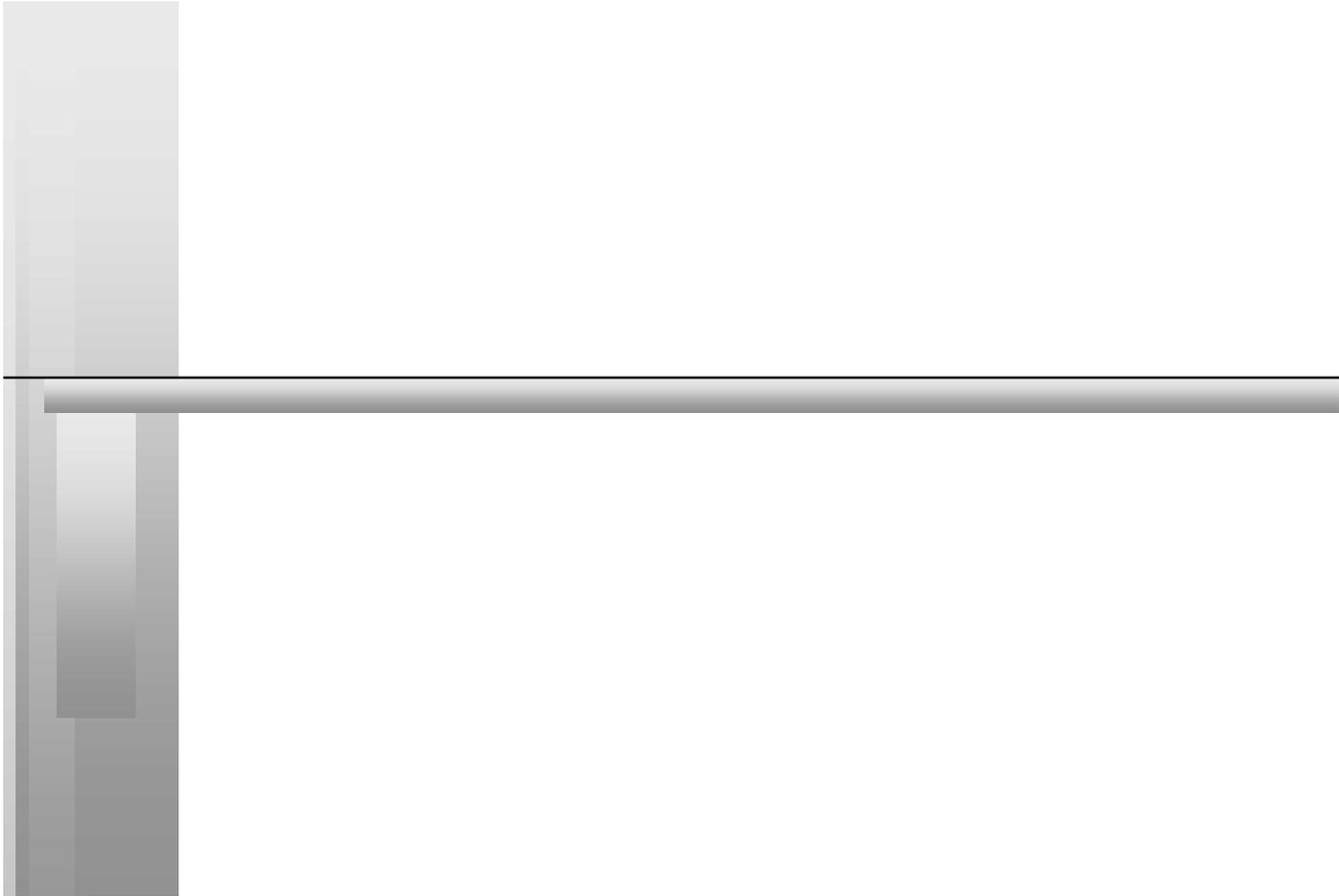
A MI PADRE: Por apoyarme y cuidar de mi cuando lo necesite. Quien fue durante muchos años mi principal apoyo, a el esta dirigido mi titulo.

A MI ABUE: Por que estas aquí, aun sin estar presente. Por su dulce calor y ternura que aun viven en mi.

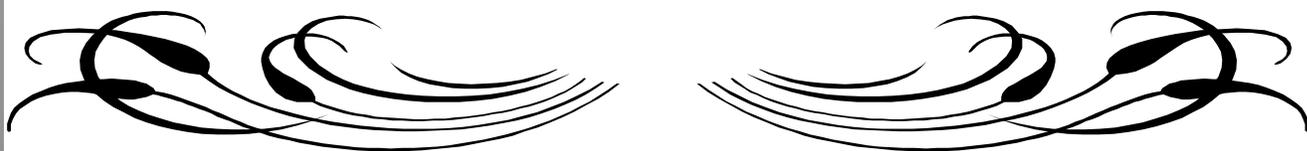
A MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO: Agradezco el apoyo que me brindaron en algún momento de la carrera. Y la confianza otorgada para poder terminarla.

A MI COMPAÑERO DE TESINA: David, agradezco tu apoyo en la realización de esta tesina, espero seguir contando con tu amistad.

ATTE. Francisco Díaz Escamilla.



INDICE



ÍNDICE.

INTRODUCCION.....	(7)
MARCO TEORICO.	
Capítulo 1.	
Motivación.....	(11)
Concepto.....	(13)
Definición.....	(15)
Teorías de la Motivación.....	(15)
Frederick Taylor.....	(15)
Elton Mayo.....	(17)
Herzberg Frederick.....	(19)
Abraham Maslow.....	(21)
Douglas Mc Gregor.....	(24)
Teoría de Mc Clelland.....	(25)
Teoría ERG.....	(28)
Teoría de las Metas.....	(30)
Teoría del Reforzamiento.....	(30)
Teoría de la Igualdad.....	(31)
Teoría de las Expectativas.....	(32)
La Capacidad y la Oportunidad.....	(33)
Capítulo 2.	
Prestaciones.....	(35)
Presentación.....	(35)
Derecho Colectivo de Trabajo.....	(35)
Relación de Trabajo.....	(37)
Trabajador.....	(38)
Antecedentes de los sistemas de Prestaciones.....	(39)
Factores que Originan la Obtención de las Prestaciones.....	(40)



Prestaciones.....	(41)
Capítulo 3.	
Sistema de incentivos.....	(47)
Incentivos.....	(47)
Formas de Sistemas de incentivos.....	(49)
Incentivos no financieros.....	(50)
Sistema de Incentivos.....	(50)
Incentivos Financieros como fuerza de Motivación.....	(53)
Capítulo 4.	
La Universidad Autónoma Metropolitana como	(56)
Institución.....	
La UAM.....	(56)
Modelo Educativo de la UAM.....	(57)
Organización por Unidades Educativas.....	(57)
Filosofía.....	(58)
Misión.....	(58)
Objetivos.....	(59)
Estrategias.....	(59)
Estructura Organizacional.....	(60)
Funciones Generales.....	(60)
Situación Actual.....	(61)
Fortalezas Institucionales.....	(61)
Fortalezas Laborales.....	(62)
Debilidades Institucionales.....	(63)
Desarrollo Funcional.....	(65)
Ambiente Laboral.....	(66)
Sindicato de Trabajadores de la UAM. (SITUAM).....	(67)
Órganos de Gobierno del SITUAM.....	(68)
Comité Ejecutivo.....	(69)



METODOLOGIA.

Capítulo 5.

Estructura del Reporte de Investigación.....	(72)
Problema.....	(72)
Objetivo General.....	(72)
Variables.....	(72)
Hipótesis.....	(73)
Diseño Utilizado.....	(73)
Escenario.....	(73)
Sujetos.....	(74)
Instrumento de Medición.....	(74)
Procedimiento.....	(74)

Capítulo 6.

Análisis de los Datos e Interpretación de los Resultados.....	(76)
Análisis de la Información por Pregunta.....	(76)
Tabulacion de los Datos por Pregunta.....	(127)
Análisis de la Información por Variable.....	(131)
Variable “Conocimiento de las Prestaciones”.....	(132)
Variable “Motivación”.....	(134)
Variable “Uso de las Prestaciones”.....	(136)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... (140)

RECOMENDACIONES.....

APÉNDICE.

Anexo 1.

Instrumento de Medición.....	(147)
-------------------------------------	--------------

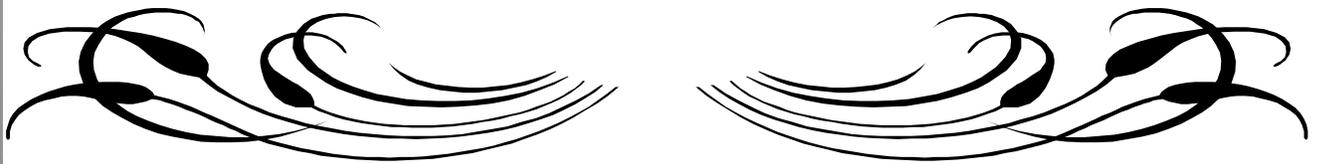
Anexo 2.

Tríptico de prestaciones que otorga la UAM.....	(154)
--	--------------

BIBLIOGRAFIA..... (225)



INTRODUCCION



INTRODUCCIÓN.

Una de las características que se observa en este mundo competitivo y globalizado es que las empresas se empeñan en ser cada vez mejores. Para ello, recurren a todos los medios disponibles para cumplir con sus objetivos. En dicho contexto, la óptima administración del factor humano tiene singular importancia. Se dice que una empresa será buena o mala, dependiendo de la calidad de sus recursos humanos. Es por ello que, con el objeto de aprovechar al máximo el potencial humano, las empresas desarrollan complejos procesos. Entre otros, la motivación del personal se constituye en uno de los factores de especial importancia para el logro de los objetivos empresariales y facilitar el desarrollo del trabajador.

Hoy en día, las prestaciones que ofrecen las empresas en México, son consideradas un ingreso adicional al salario de los trabajadores, debido al alto costo de la vida, así como el bajo poder adquisitivo, que los trabajadores han ido sufriendo con el correr de los años. Para el trabajador actual, poseer en su fuente de trabajo mayores y mejores prestaciones, implica un impacto considerable en el ingreso familiar, ya que algunas de ellas subsidian una necesidad determinada, que de otro modo el mismo trabajador, tendría que desembolsar de su salario para cubrirla, lo que conllevaría a la disminución o sacrificio de alguna otra necesidad por cubrir.

La presente investigación tiene como finalidad la de conocer si los trabajadores de la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa, tienen conocimiento de las prestaciones que ofrece esta institución (si pueden identificar que prestaciones son de ley y cuales son adicionales a esta), la frecuencia de uso que de ellas hacen, los requisitos requeridos para su solicitud, a quien tienen que dirigirse en caso de requerir de alguna prestación en particular, así como saber que prestaciones son mas usuales y las posibles fallas del sistema que impiden el acceso generalizado a todas ellas. Así mismo, saber si el uso y conocimiento de



Introducción

dichas prestaciones motiva al trabajador en su permanencia en la Institución. Se pretende ver si las prestaciones actúan de alguna forma en la satisfacción de las necesidades de los trabajadores y si estos a su vez se sienten motivados a realizar mejor su trabajo.

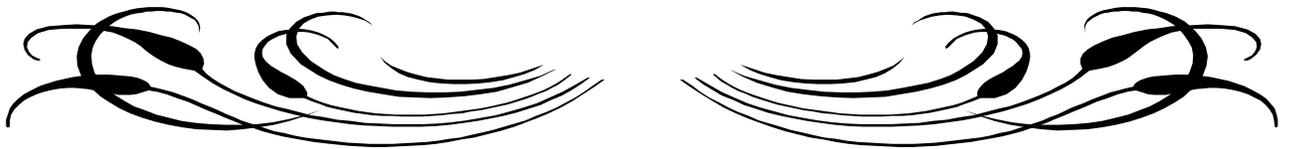
Se iniciara aplicando un instrumento de medición (cuestionario de escalas de tipo líker), a treinta trabajadores de la UAM-I, tomados al azar, con el fin de medir el conocimiento que los trabajadores tienen en materia de prestaciones ofrecidas en la institución. Se analizara, interpretara y graficara los resultados obtenidos para determinar, si los trabajadores poseen el conocimiento necesario en prestaciones, así como saber si es un factor motivacional el grado de conocimiento y uso que de las prestaciones hace el trabajador. Se formulara en el apartado de resultados, una serie de recomendaciones encaminadas a que todo trabajador que labore en esta institución, cuente con la información necesaria para hacer uso de las prestaciones que se otorgan.

Para los fines de esta investigación se analizara la bibliografía correspondiente al tema que deseamos investigar; y el contrato colectivo correspondiente de la institución, para determinar cuales son las prestaciones que se ofrecen.

El alcance de la investigación es poder hacer llegar a cada trabajador la información necesaria, para que este, pueda hacer uso de las prestaciones que le sean necesarias a el y su familia. Concluirá con la exposicion de un tríptico informativo de prestaciones, ofrecidas por la UAM, a sus trabajadores.

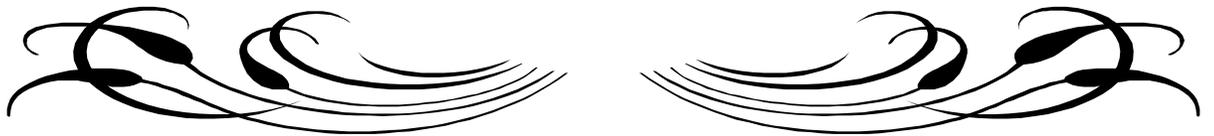


MARCO TEORICO



CAPÍTULO 1

“MOTIVACIÓN”



MOTIVACIÓN.

PRESENTACIÓN.

La motivación en las organizaciones surge como fuente acrecentadora de estímulos en el ámbito laboral del trabajador, a través del tiempo se han implantado en diversas empresas una serie de programas motivacionales, en vías de lograr un mayor y mejor ambiente laboral, que permita aumentar la productividad de los trabajadores en las empresas, ya que sí el trabajador de las organizaciones logra identificarse con los programas motivacionales, ya sea por las prestaciones que se le ofrecen o por el ambiente laboral amable y confiable, podría tener mayor rendimiento.

Los programas motivacionales que las empresas implementan, les permite no solo tener calidad en sus trabajadores, sino que les impulsan a lograr un mayor desempeño. Estos programas no solo se activan cuando el trabajador ya se encuentra laborando en la empresa, sino que son parte de las políticas para la contratación de su personal, iniciándose desde el momento de su contratación, con test orientados al perfil del puesto al cual se pretende destinar al candidato, y que miden el grado de motivación en que se encuentra el aspirante.

Posteriormente, es importante que la empresa, se encargue de darle cursos, entre los cuales se pueden encontrar: de personalidad; de liderazgo; introductorios a la empresa; de relaciones interpersonales; de trabajo en equipo; y, de capacitación para el puesto; con la finalidad de que el nuevo trabajador se adapte al ambiente de trabajo, enriqueciéndolo con mayores bríos.

A la par de las relaciones de trabajo, la motivación en la vida cotidiana de cada individuo, no solo lo ayuda a lograr sus objetivos y ver con optimismo sus tareas y su entorno, sino que lo alienta a construir su proyecto de vida en forma positiva.

La motivación en el trabajo juega un papel de gran importancia en la actualidad, las organizaciones modernas buscan la cooperación en lugar del dominio, impulsan una atmósfera de compromiso y participación con la fuerza de trabajo, el trabajador al sentirse motivado tiende a desarrollarse mejor dentro de su área de trabajo, ya que ésta es un impulso de inspiración a la superación tanto personal como laboral, permitiéndole desarrollar su trabajo con mayor agrado.

Los empleados de la actualidad trabajan por algo más que la necesidad de sobrevivencia, buscan un significado de pertenencia en la organización que de sentido a su desarrollo productivo dentro de esta misma, los trabajadores buscan comprender que son parte importante del proceso de producción.

Un entorno desmotivador o desmoralizador, puede ser transformado por la creación de un entorno positivo. Los factores de crecimiento o motivadores como: logros; reconocimiento al trabajo bien hecho; responsabilidad; un trabajo interesante que supone retos; la oportunidad de progresar; y, satisfacción en el trabajo, son la causa primaria de la motivación y satisfacción personal; así como relaciones interpersonales; retribución; condiciones de trabajo; seguridad; y, beneficios del trabajo, fomentan el compromiso de los trabajadores, buscando con ello su desarrollo y respeto. El respeto, es la clave para construir y mantener relaciones interpersonales sanas, confianza mutua, logro de metas y de fines comunes del grupo o de la organización.

A continuación, se plantearán diversas teorías motivacionales representativas que han surgido a lo largo del tiempo, con el fin de darle una idea al lector, de como han ido evolucionando dichas teorías adecuándose a los procesos productivos de las entidades empresariales. Por otra parte cabe aclarar que la teoría que tomaremos para el desarrollo de esta tesina será la teoría de “ MASLOW ” por ser

a nuestra consideración, la más apegada a la actualidad empresarial de nuestro país.

CONCEPTO DE MOTIVACIÓN Y SU DEFINICION.

La motivación se constituye por todos aquellos factores internos y externos capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. Entiéndase factores tanto de tipo estrictamente biológico, como psicológico y aún de tipo social, cultural y organizacional.

Los motivos son expresiones de las necesidades de las personas, por lo tanto son tan complejas y variadas como personas existen, es responsabilidad de las empresas y de las organizaciones tratar de entenderlas y darles satisfacción para el buen desempeño del trabajador.

Los incentivos son, por otro lado exteriores a la persona, forman parte del ambiente de trabajo de acción directa de la gerencia, con el fin de alentar a los trabajadores a desempeñar labores.

Los deseos son fuerzas o impulsos motivadores condicionados ambientalmente, que mueven a la persona hacia la consecución de metas específicas.

La gerencia crea motivaciones llamando la atención a los deseos, pero las raíces más profundas de la motivación se relacionan con las necesidades. Las necesidades son la causa de la acción, pero los deseos son las claves para las clases de acción que tienen probabilidades de producirse.

Al tratar de satisfacer los deseos, una persona no siempre trata de emprender la mejor acción posible, sino la más satisfactoria. Los deseos de los trabajadores en

sus empleos están influenciados por condiciones tales como edad, educación y tipos de trabajo.

Vemos como la motivación es extraordinariamente compleja. A ella concurren tres grandes vertientes: biológica (incluyendo instintos), psicológica (inteligencia, aprendizaje, elementos inconscientes, etc.) y cultural (valores, normas, etc.).

Muchas personas consideran indebidamente, que la motivación es un rasgo personal, es decir, que algunas personas la tienen y otras no. En realidad, todas las personas la tienen, pero algunos administradores llaman perezosos a los empleados que parecen carecer de motivación. Hasta donde se conoce de motivación, esto no es cierto. Se sabe que la motivación es resultado entre la interacción del individuo y la situación.

La necesidad es una condición interna que hace que ciertos resultados parezcan atractivos. Una necesidad insatisfecha crea tensión, la cual despierta impulsos dentro del individuo. Estos impulsos generan un conducta de búsqueda de metas específicas que, en caso de alcanzarse, satisfarán la necesidad y reducirán la tensión, pero cabe señalar que es esta tensión la que crea la acción encaminada a reducirla.

El requisito de que las necesidades personales sean compatibles y consistentes con las metas de la organización es parte inherente a la definición de motivación. Cuando no es así, se puede tener a personas que hacen grandes esfuerzos que, de hecho, son contrarios a los intereses de la organización.

DEFINICION DE MOTIVACIÓN.

La motivación se define como la voluntad para hacer un gran esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal. Si bien la motivación en general se refiere al esfuerzo por alcanzar cualquier meta.

Los tres elementos básicos en la motivación son:

A) Esfuerzo.

B) Metas organizacionales.

C) Necesidades.

El elemento de esfuerzo es una medida de intensidad. Cuando alguien esta motivado suele poner todo su empeño.

Proceso de motivación: En el proceso de motivación, las necesidades producen motivos que conducen a la realización de los objetivos. Las necesidades son causadas por deficiencias físicas o psicológicas.

Una necesidad insatisfecha, crea tensión que estimula impulsos en el interior del individuo, estos impulsos generan un comportamiento de búsqueda tendiente a encontrar metas especiales, que si se consiguen satisfarán la necesidad y atenuarán la tensión.

TEORIAS DE LA MOTIVACION.

FREDERICK TAYLOR (1911). A principios del siglo XX despertó el interés de las personas en el trabajo, desarrolló sistemas de tiempos y movimientos y análisis de métodos por medio de los cuales cada empleado fue “estandarizado”, junto con la estandarización, introdujo sistemas de incentivos de

suelos, de manera que los trabajadores recibían ingresos adicionales por aumentar la producción, es decir, a más trabajo mayor sueldo.

Taylor sostuvo que la administración científica aumentaría la satisfacción del trabajador y reduciría los costos de producción por unidad. Advierte, sin embargo, que una premisa importante de la administración científica era que todos los empleados son elementos esenciales en el proceso de producción, para ser estudiados y manipulados como cualquier otra pieza de la maquinaria de producción.

Seleccionó el mejor trabajador para cada tarea, los instruía, entrenaba y los formaba; logró que hubiera una mayor cooperación y colaboración entre los empresarios y los trabajadores con el objeto de que las actividades se desarrollaran lo mejor posible, concedió incentivos en forma de salarios más altos a los mejores trabajadores, no obstante, las indicaciones de algunos expertos en eficiencia, suponían que los empleados estaban motivados uniformemente por el deseo del dinero y que los demás motivos no existían o eran de poca importancia; con todo esto, las suposiciones y los primeros métodos de administración científica estaban definitivamente en contra de las complejidades de la motivación humana; pero para Taylor estos conceptos eran simples y erróneos.

La mayoría de los trabajadores parecieron durante un tiempo, “comparar” los sistemas de incentivos que se establecieron; se registraron grandes incrementos en la producción, la administración fue considerada por algunos como una panacea industrial. Por otra parte, la mayoría de los propietarios tenían sus propias ideas acerca del valor de los trabajadores y se resistían a pagarles demasiado.

Ellos estaban dispuestos a pagar por el incremento de la producción solamente hasta cierto punto y si éste era rebasado, solía ser la señal para estudiar los

estándares de producción y fijar nuevos y más conservadores pagos de incentivos. Pronto aprendieron los trabajadores que era inseguro producir por arriba de estos niveles y fueron frecuentes los esfuerzos negativos para restringir la producción, también aprendieron que la producción podría exceder las demandas del mercado y conducir así a despidos temporales, por lo tanto las necesidades de seguridad y de ingresos sólo se expresaron en forma de retrasos en la entrega del trabajo o de restricción de la producción en otras palabras.

Las falacias inherentes en las primeras suposiciones de la administración científica empezaron a ser demasiado aparentes; las verdaderas complejidades de la motivación humana comenzaron a surgir y la administración científica llegó a tener un número creciente de fracasos.

Es importante decir en este punto que Frederick Taylor era Ingeniero y no un humanista propiamente dicho, por eso su desprecio hacía las teorías que veían en los trabajadores algo más que máquinas manipulables e iguales, también es bueno señalar que se le considera el padre de la administración científica.

ELTON MAYO (1927). Después de haber realizado algunos estudios, en diversas empresas de aquella época, reconoció que los trabajadores no sólo buscaban dinero por su trabajo, sino que existen otros motivadores tan importantes e incluso más que el dinero, como se señala a continuación:

Los trabajadores al ser tratados como personas importantes, es decir, el ser tomados en cuenta como conocedores del proceso de producción, escuchar sus opiniones e implementarlas como mejoras, aunque las decisiones no sean muy importantes, les crea un sentimiento de confianza, lo que va a ser que desempeñen mejor sus funciones.

Si se le demuestra confianza al trabajador para administrar mejor su propio tiempo, puede producir más, si por el contrario se le presiona y supervisa constantemente se sentirá incómodo, lo que puede causarle tensión, también señala que cuando el trabajador es vigilado, este tiene miedo a ser descubierto si toma un descanso aún cuando le es necesario.

Lo anterior trajo como consecuencia una manera diferente de pensar, no sólo por los motivos económicos, sino que Mayo (1927) y su *Escuela de Relaciones Humanas* destacaron lo importante que es tomar en cuenta otros motivadores, como lo es, la necesidad de pertenecer a un grupo y de ser aceptado como un miembro importante para así obtener relaciones interpersonales y grupales.

La psicología ha demostrado que la conducta normal obedece a ciertas causas que se relacionan con las necesidades de una persona y/o las consecuencias que resultan de sus actos. En el caso de las necesidades de una persona, ésta es motivada no por lo que piensa que debe tener, sino por lo que desea tener.

La motivación es esencial para la operación de las organizaciones; sea cual fuere la cantidad de maquinaria y/o equipo con que cuenta una organización, estos elementos no se pueden utilizar sino hasta que se pongan en marcha y sean manejados por personas que se sientan motivadas; la motivación va a poner en marcha un potencial que va a mantener una actividad (Mc Gregor 1960).

Los motivos son impresiones de las necesidades de las personas, son por otro lado, exteriores a la persona, forman parte del ambiente de trabajo; por ejemplo, la gerencia ofrece a los vendedores una prima como incentivo para impulsarlos a lograr ventas mayores y también a satisfacer las necesidades que estos tengan en lo que respecta a reconocimientos y posición social.

Las necesidades crean tensiones que se modifican mediante la cultura de las personas para originar ciertos deseos, esos deseos se interpretan por medio de incentivos positivos y negativos y de la percepción que el individuo tenga del medio ambiente, de manera que se produce una secuencia determinada de motivación y acción.

Hizo evidente las características únicas del ser humano en la industria y sus necesidades, por lo que indicó que era conveniente estudiar las complejidades de la motivación en vez de confiar meramente en suposiciones sencillas acerca de la naturaleza del hombre.

El impacto de sus investigaciones se agrandó por la pasión con que la defendió, así como sus vigorosas opiniones del deseo humano, considerando la más importante la pertenencia a algún grupo, lo que llevo a otros investigadores a discutir y reinterpretar sus hallazgos y a emprender investigaciones más amplias .¹

Posteriormente a estos estudios, vinieron otros investigadores importantes que aportaron ideas con base en estudios que realizaron acerca de la motivación, pero no viendo la motivación como algo plano y fácil de entender y de manipular, sino dándoles esa nueva visión de complejidad, entre las que destacan:

HERZBERG FREDERICK (1950). Uno de los estudios más refinados que se han logrado llevar a cabo en el campo de la motivación en el trabajo, fue realizado por este autor, quien desarrollo un modelo de dos factores para la motivación; pidió a sus participantes que pensaran en algunas situaciones, que los habían hecho sentir particularmente satisfechos en su trabajo y otras situaciones en el que se hubieran sentido muy mal con respecto a los mismos, les pidió a sus participantes que describieran las condiciones que les habían orillado a esos

¹ Mc Gregor Duoglas “El Aspecto Humano de las Empresas” Ed. Diana, Pag. 29. México, 1969.

sentimientos para tratar de identificar las fuentes de frustración y las de satisfacción.

Herzberg descubrió que los empleados, enumeraron tipos diferentes de condiciones para sus sentimientos agradables y desagradables, en otras palabras, si una sensación de logro los lleva a sentirse muy bien, la falta de logro rara vez se daba como causa para sentirse mal: por el contrario algunos otros factores como las normas de la compañía se citaban como causa de los malos sentimientos, ya que manifestaban desconfianza hacia los trabajadores o hacia su desempeño.

Herzberg llegó a la conclusión de que hay dos factores separados que influyen sobre la motivación. Antes de este estudio la gente suponía que la motivación y la falta de motivación eran opuestos de un factor, de un continuo; este estudio trastornó la perspectiva tradicional porque revela que ciertos factores del empleo hacían que los trabajadores se sintieran básicamente insatisfechos, cuando tales condiciones estaban ausentes; no obstante su presencia brinda a los trabajadores un estado neutro.

Estos factores como motivadores no son fuertes, pero son fuente de insatisfacción en potencia; es lo que se denomina factores higiénicos o de mantenimiento, por que son necesarios para conservar un nivel razonable de satisfacción en los empleados.

Existen otras condiciones de trabajo que operan primordialmente para aumentar la motivación y la satisfacción en el empleo pero su ausencia raramente resulta insatisfactoria. Estas condiciones se denominan factores motivacionales, motivadores o satisfactorios.

Durante mucho años los gerentes se han preguntado por qué sus normas de personal y prestaciones especiales no incrementaban la motivación de los

empleados. La idea de separar los factores motivacionales y de higiene ayudo a explicar su interrogante, porque las prestaciones y normas de personal son esencialmente factores higiénicos.

Por lo general los factores motivacionales son tales como el logro y la responsabilidad que se relaciona de un modo directo con el empleo propiamente dicho, el desempeño que tiene el reconocimiento y desarrollo que se deriva de él. Los motivadores se centran casi siempre en el trabajo y se relacionan con el contenido del mismo.

Por otro lado los factores higiénicos se relacionan primordialmente con el contexto del empleo, porque se ocupan del ambiente exterior de éste. Esta diferencia entre el contenido del empleo y el contexto del mismo, es de gran importancia, ya que demuestran que los trabajadores se motivan fundamentalmente por lo que hacen por si mismos, cuando adoptan una responsabilidad o adquieren un reconocimiento a través de su propia conducta, se sienten firmemente motivados.

Clasificación de los Factores Higiénicos y Motivacionales

Factores Higiénicos

Insatisfactores

Factores de mantenimiento

Contexto del empleo

Factores extrínsecos

Factores Motivacionales

Satisfactores

Motivadores

Contenido del empleo

Factores intrínsecos

ABRAHAM MASLOW (1954). Este autor menciona que para comprender los motivadores es importante ver los diferentes tipos de necesidades que existen y lo indispensable que resulta el estudio de estas para la mejor comprensión de técnicas de motivación y en general del comportamiento humano:

A) Necesidades Fisiológicas: Son llamadas también necesidades primarias y hacen referencia al proceso biológico de la vida, siendo un imperativo del funcionamiento del organismo, las cuales requieren de una satisfacción urgente, como ejemplo, se pueden mencionar: alimentarse, respirar, dormir, vestir, guarecerse y el impulso para satisfacer dichas necesidades, juega un papel sumamente importante en la motivación, por ejemplo, un trabajador que independientemente de que trabaje sólo por dinero, busca otros satisfactores sabe que a cambio de su fuerza de trabajo recibirá dinero, mismo que le permitirá comer, por lo que el trabajo se puede convertir en una fuerza motivadora pero no siempre, ya que las personas holgadas económicamente no toman el trabajo como motivador para comer sino para satisfacer otro tipo de necesidades.

B) Necesidades de Seguridad: Al sentir seguridad el ser humano tendrá confianza, el trabajador siente seguridad dentro de una empresa, por contar con servicios médicos, el programa de jubilación, etc., su desempeño laboral será satisfactorio y mostrará una tendencia a alcanzar metas con más entusiasmo, ya que estará motivado para ello, al saber las condiciones de seguridad en que se encuentra dentro de la empresa.

C) Necesidades sociales: El pertenecer a un grupo, sentirse estimado y útil es de gran valor humano, ya que este es un ser social que crea sociedades para vivir mejor y es por ello, que la interacción con otros individuos es tan importante, por eso resulta difícil el primer día de trabajo, ya que no se conoce gente con quién interactuar, dar y recibir afecto, opiniones, comprensión, etc.

En una empresa los grupos informales tienen una función sumamente importante y a veces es incomprendida o no se le da la debida atención, ya que por medio de estos grupos se logra transmitir el verdadero sentimiento de pertenencia. Por ejemplo, el crear actividades deportivas entre los trabajadores o reuniones

sociales informales, puede lograr una mejor integración del personal, hace que se desenvuelvan mejor en sus labores, disminuye la tendencia hacia el conflicto y forma un ambiente agradable, etc., son muchas las ventajas que se obtienen al satisfacer este tipo de necesidades.

D) Necesidades de Estima: El esfuerzo, la dedicación, la jerarquía, el reconocimiento, son entre otros factores, los que llevan al individuo a obtener un determinado estatus, un prestigio, sentirse respetado y poder sentir un auto respeto, el cuál se obtiene a través de un determinado tiempo y de una trayectoria positiva para así satisfacer éste tipo de necesidades. Esta necesidad puede ser cubierta por la estima que le demuestran sus compañeros o por sus superiores.

E) Necesidades de Autorrealización: El satisfacer este tipo de necesidades, significa lo máximo a lo que puede aspirar un individuo, es la realización de sus mayores objetivos, sentirse satisfecho, contento consigo mismo y con los demás, es hacer algo por gusto y no por obligación, basado en sólidos conocimientos. No todas las personas llegan a satisfacer este tipo de necesidades, por la naturaleza misma del ser humano, ya que si obtiene algo que se propuso, busca cada vez más y mejores objetivos.

Una persona autorrealizada es aquella que ha podido satisfacer los cuatro tipos de necesidades anteriores, es decir, no se puede estar autorrealizado teniendo hambre, sintiéndose inseguro, ser rechazado por un grupo, etc., por lo que es poco común encontrar a este tipo de personas.²

Los cinco niveles de necesidades son hasta cierto punto artificiales, porque las diferencias individuales generan muchas excepciones, cada individuo va a

² Dessler Garay: "Organización y Administración", Ed. PHI, Pag. 204, Madrid 1979.

determinar su escala de importancia y sus niveles de satisfacción. Es más, en una situación real, todas las necesidades interactúan en una persona como un todo.

Posteriormente a Abraham Maslow siguieron otros autores que aportaron puntos de gran importancia para el mejor conocimiento del comportamiento humano y específicamente de la motivación y de la relación que ésta tiene con los aspectos laborales de una empresa, así mismo, el grado en que convenga a la organización el personal motivado.

Es importante decir en este punto, que muchas de las teorías contemporáneas a la de Abraham Maslow toman esta misma como base o como punto de referencia, ya sea para refutarla o para confirmarla. Por lo tanto, Maslow se vuelve un hito en este tipo de investigaciones y trabajos.

DOUGLAS MC GREGOR. Douglas Mc Gregor postula, lo que es conocido como “Teorías Gerenciales”, las cuales ejercieron una poderosa influencia para madurar el comportamiento organizacional. Dichas teorías son: la Teoría “X” y la Teoría “Y”, que establecen: una distinción entre las suposiciones tradicionales y autócratas de las personas (Teoría “X”) y las suposiciones basadas en el aspecto conductual (Teoría “Y”).

TEORÍA “X”

Implica un método autocrático para la administración, presupone que la mayoría de las personas sienten desagrado por el trabajo, se ocupa de restringirlo porque son perezosos o indolentes y tiene escasas ambiciones, así como poca iniciativa y evitan responsabilidades.

Según esta teoría, los trabajadores son egoístas, indiferentes a las necesidades de la organización y se resisten al cambio. Las recompensas comunes otorgadas por la organización u organizaciones no son suficientes para contrarrestar su

desagrado por el trabajo, por lo que la gerencia debe ejercer una coacción a los sistemas que los rijan, deberán ser estrictos, ya que sólo de esta manera podrá lograr resultados positivos. Esta teoría se ve como la forma antigua de hacer las cosas, es de organizacionales muy tradicionalistas con niveles jerárquicos piramidales.

TEORÍA “Y”

Esta es totalmente opuesta a la teoría anterior, ya que implica un método humanista y de apoyo para dirigir a las personas. Postula que los trabajadores tienen iniciativa, son responsables, no necesitan ser vigilados constantemente, pueden autocontrolarse y autodirigirse, además de que desea participar en el logro de los objetivos de la empresa, por lo que se le deberá dar la oportunidad de aportar ideas, es decir, las decisiones de estos pueden tener consigo beneficios a la empresa por lo que se deben tomar en cuenta, además de crear un medio ambiente adecuado para que los trabajadores puedan desarrollarse a su máxima potencialidad, lo anterior traerá como consecuencia que el trabajador al participar en las decisiones importantes, lo cual implica mostrarle confianza por su trabajo, incrementa su satisfacción como resultado de saber que es tomado en cuenta por la organización.³ Es vista como la nueva manera de hacer las cosas y la mejor forma de obtener un alto desempeño de los trabajadores.

TEORÍA DE MC CLELLAND. Mc Clelland, en su teoría de motivación, establece que las personas están motivadas primordialmente por tres factores: de realización del logro; de afiliación y de poder.

El primer factor impulsa a las personas a lograr cosas, el planteamiento de las metas y de los objetivos están encaminados hacia ese fin. El factor de afiliación motiva a las personas a estar más interesadas en establecer contactos personal cálidos, crea un sentimiento de pertenencia . Los motivados por el poder tratan de

³ Mc GREGOR, Douglas, “El Aspecto Humano de la Empresa”, Ed. Diana, Pag. 101-102, México 1969.

influir sobre los demás, estas personas tratan de ser líderes u obtener el poder por medio del puesto o por la influencia que puedan tener en algún superior o supervisor.

Esta teoría se basa principalmente en que la cultura influye sobre el ser humano, incrementando en este su deseo de superarse o realizarse. Mc Clelland ha encontrado que en los países industrializados la motivación del logro es mayor que en países no industrializados y que en estos últimos la motivación de afiliación resulta más elevada que en los primeros.

Como él menciona anteriormente, la cultura y la educación tiende a desarrollar en la persona ciertos patrones de motivación que son las actividades que afectan la forma en que los sujetos perciben sus empleos e incluso la vida en general.

Estrechamente relacionado con los deseos de estimación o competencia está el deseo más general de lograr algo de importancia. Cuando mira uno alrededor, se da uno cuenta que la gente difiere en el grado de satisfacción que deriva de lo que realiza. Algunos se esfuerzan más para obtener satisfacciones, otros tiene menor interés en el logro por si mismos, parecen necesitar constantemente estimulación en forma de recompensas tangibles.

Ciertamente Mc Clelland y sus colaboradores sostienen que el logro en sí puede considerarse como un motivo humano fundamental; sus primeros experimentos sobre esto, fueron orientados a producir el motivo del logro y a desarrollar una manera de medirlo.

MOTIVACIÓN DEL LOGRO. Es un impulso por vencer desafíos, avanzar y crecer. Gran parte del interés en este campo, se generó por la motivación que destacaba en las escuelas, libros y familias en diferentes naciones. Sus estudios revelaron que los patrones de motivación en las personas tienden a

concordar con el ambiente cultural en el que crecieron. También se descubrió que las naciones que contaban con un mayor número de personas motivadas hacia el logro, poseen una tendencia a manifestar un desarrollo económico y social más rápido; este tipo de motivación conduce a metas e impulsos más elevados.

La gente orientada hacia los logros personales busca el triunfo, no experimenta una “sed de dinero” particularmente fuerte, aunque puede adquirir riquezas en su esfuerzo por alcanzar el triunfo. Trabajan gracias al deseo de vencer obstáculos, alcanzar metas y ser útiles a otros. Se dice que las personas con esta necesidad elevada tienden a querer trabajar solos, a pesar ser del hecho de que muchos problemas de las organizaciones se solucionarían mejor mediante el empeño de colaboración; estas personas quieren asumir la responsabilidad personal de su éxito o de su fracaso.

MOTIVACIÓN POR AFILIACIÓN. La afiliación es un impulso que se mueve al relacionarse con las personas. Los empleados interesados por el triunfo trabajan con mayor ahínco cuando reciben una retroalimentación específica sobre sus éxitos y sus fracasos, sin embargo, las personas que tienen motivación por afiliación, colaboran mejor cuando reciben una felicitación por sus actividades favorables y su colaboración.

Las personas motivadas por el triunfo eligen asistentes competentes, sean cuales fueren los sentimientos personales que tengan hacia ellos, sin embargo, los que sienten motivación por afiliación seleccionan amigos para rodearse de ellos; sienten una satisfacción interna mayor al encontrarse entre amigos, así mismo buscan la libertad en el trabajo para tener esta clase de contactos en el empleo.

MOTIVACIÓN POR COMPETENCIA. Esta motivación es un impulso para lograr trabajos de gran calidad. Los empleados que siguen esta motivación se esfuerzan por tener gran dominio de su trabajo y crecimiento profesional; tienden a realizar buenos trabajos debido a la satisfacción interna que obtienen de

ello, por ejemplo, un ingeniero que prepara un diseño de producto excelente, percibe una profunda satisfacción interior por su triunfo; estos también esperan que sus colaboradores desarrollen trabajos de gran calidad y suelen impactarse cuando estos realizan trabajos deficientes. De hecho, su impulso por el trabajo bien realizado puede ser tan grande que tienden a lograr la importancia de las relaciones humanas en el empleo.⁴

MOTIVACIÓN POR PODER. Es el impulso por influir en las personas y situaciones. Las personas con esta motivación tiende a mostrarse más dispuestas que otras a aceptar riesgos. En ocasiones emplean el poder en forma destructiva pero también lo hacen constructivo, para colaborar con el desarrollo de las instituciones y con ello obtener el éxito.

“Un estudio de la motivación del poder reveló que las personas motivadas por este factor llegan a ser excelentes gerentes, si sus ambiciones de influir en la conducta de los demás, es para el bien de la organización como un todo, en otras palabras, estas personas buscan el poder a través de canales de liderazgo debido a sus actividades sobresalientes, sin embargo, cuando las ambiciones de un individuo se encaminan al poderío personal y a la manipulación política, dicha persona corre el riesgo de convertirse en un mediocre líder organizacional”.⁵

TEORÍA ERG. Clayton Alderfer, partió de la pirámide de las necesidades de Maslow para desarrollar su teoría, la cual toma el nombre de teoría ERG.

Esta teoría sustenta que existen tres tipos de necesidades medulares: existencia, relación y crecimiento. El grupo de la existencia se refiere a la satisfacción de los requisitos materiales básicos de la vida; estos incluyen los factores que Maslow llamó, necesidades fisiológicas y de seguridad. Las necesidades de relación se refieren al afán por tener relaciones interpersonales importantes; para satisfacer

⁴PÉREZ URIBE, G., “La Motivación en las Organizaciones Laborales”, Ed. F. Mendez Oteo, Pag.: 79, México 1978.

⁵Mc CLELLAND, David and BURNHAM, Davis, “Power is the Great Motivator”, New York , 1976.

estos intereses sociales y de posición es preciso interactuar con los demás. Por último, las necesidades de crecimiento tienen el deseo intrínseco de desarrollo personal; estas necesidades incluyen el componente intrínseco de la categoría de reconocimiento de Maslow y las características de la autorrealización.

Además de que las cinco necesidades se reducen a tres, a diferencia de la teoría de Maslow, la teoría ERG demuestra que:

- a) En un momento dado puede existir más de una necesidad operando.
- b) Si se estanca la gratificación de una necesidad de orden superior, aumenta el afán por satisfacer una de orden inferior.

La pirámide de necesidades de Maslow habla de una progresión rígida por pasos. La teoría ERG no supone la existencia de una jerarquía rígida que exija la gratificación de una necesidad inferior para seguir adelante. Por ejemplo, alguien puede estar trabajando en su crecimiento, a pesar de que las necesidades de existencia o relación estén insatisfechas, o bien las tres categorías de necesidades pueden estar funcionando al mismo tiempo.

La teoría ERG también contiene una dimensión de frustración-regresión. Como se recordará, Maslow decía que la persona permanecía en un nivel de necesidades cualquiera, mientras este no quedara satisfecho. En cambio, la teoría ERG señala que cuando se frustran las necesidades de nivel superior, se presenta un afán por aumentar una necesidad de nivel inferior. Por ejemplo, cuando no se puede satisfacer la necesidad de interacción social, quizás aumente el afán por tener más dinero o mejores condiciones laborales.

LA TEORÍA DE LAS METAS. Dice que las metas concretas y difíciles alcanzan mejores resultados. Las metas indican al empleado qué tienen que hacer y cuánto esfuerzo tienen que invertir para ello. Las evidencias respaldan,

con toda claridad que las metas son muy valiosas. En concreto, podemos decir que las metas específicas aumentan el rendimiento; que las metas difíciles, una vez aceptadas, originan más rendimiento que las fáciles; y que la retroalimentación sobre la actuación personal conduce a un rendimiento mayor que la falta de esta retroalimentación. Las metas concretas y difíciles aumentan el rendimiento más que la meta general de “haga su mejor esfuerzo”. Lo concreto de la meta actúa como estímulo interno.

Si las personas participan cuando se establecen las metas, es muy probable que las acepten, que cuando el jefe las asigna de manera arbitraria. Esto se debe a que las persona adquieren mayor compromiso cuando toman parte en la selección. Por consiguiente, aunque las metas en participación no sean mejores que las asignadas, dando por hecho que existe aceptación, la participación sí aumenta la probabilidad de que se aceptan las metas más difíciles y que funcionen.

LA TEORÍA DEL REFORZAMIENTO. Los teóricos del reforzamiento consideran que la conducta está en función de sus consecuencias. Se dice que no es necesario preocuparse por los hechos *cognoscitivos* internos, pues la conducta está controlada por los reforzadores, por cualquier consecuencia, que cuando se presenta justo *después* de una respuesta, aumenta la probabilidad que la conducta se repita.

La teoría del reforzamiento pasa por alto la condición interior del individuo y sólo se centra en lo que ocurre a la persona cuando actúa. Como la teoría no toma en cuenta lo que inicia la conducta, en términos estrictos, no es una teoría de la motivación. sin embargo, si ofrece un medio adecuado para analizar que controla la conducta y por ello, se suele considerar cuando se habla de motivación.

TEORÍA DE LA IGUALDAD. Esta teoría argumenta que las personas comparan los procesos y los resultados de su trabajo con los de otras personas y,

acto seguido, responden para terminar con las desigualdades que pudieran existir. Se dice que percibimos lo que obtenemos de una situación laboral en relación con lo que contribuimos a ella y después comparamos nuestra proporción de procesos con resultados, con los procesos y resultados de otra persona. Si pensamos que nuestra proporción es igual a la de las otras personas importantes con quienes nos comparamos, se dice que hay igualdad. Pensamos que nuestra situación es equitativa, es justa. Cuando consideramos que esta proporción es desigual, sufrimos la tensión de la desigualdad. Este estado de tensión negativa es lo que nos motiva a hacer algo por corregirla.

El empleado puede hacer cuatro comparaciones de acuerdo con el punto de referencia:

1. Él yo y el interior: las experiencias que haya tenido el empleado en otro puesto en la misma organización donde trabaja.
2. Él yo y el exterior: las experiencias que haya tenido el empleado en un puesto o una situación fuera de la organización donde trabaja.
3. El otro yo y el interior: otra persona o grupo de personas dentro de la organización del empleado.
4. El otro yo y el exterior: otra persona o grupo de personas fuera de la organización del empleado.

Por tanto, los empleados se pueden comparar con vecinos, amigos, compañeros de trabajo, colegas de otras organizaciones o empleos que han tenido antes. El punto de referencia que escoja el empleado estará sujeto a la influencia de la información que tenga respecto a sus puntos de referencia.

LA TEORÍA DE LAS EXPECTATIVAS. En esencia, la teoría de las expectativas dice que la fuerza de una tendencia que actúa de una manera cualquiera depende de la fuerza de la expectativa de que el acto produzca un

resultado dado y del atractivo que el resultado tenga para el individuo. La teoría incluye tres variables o relaciones:

1. El atractivo: la importancia que la persona concede al resultado o la recompensa que puede obtener en su trabajo. Esta variable considera las necesidades insatisfechas de la persona.
2. El vínculo entre rendimiento y recompensa: la medida en que la persona piensa que su rendimiento en un grado determinado lo conducirá a alcanzar un resultado deseado.
3. El vínculo entre esfuerzo y rendimiento: la probabilidad que percibe el individuo que una cantidad dada de esfuerzo conducirá al rendimiento.

Aunque lo anterior pueda parecer bastante complicado, en realidad no es difícil de comprender. El hecho de que se tenga el deseo de producir en un momento dado cualquiera, dependerá de las metas personales concretas y de la forma en que se perciba el valor relativo del rendimiento como vía para alcanzar estas metas. La fuerza de la motivación para rendir de una persona depende de la fuerza que conceda a la idea de que tiene capacidad para alcanzar las actividades que pretende.

Algunos críticos dicen que la aplicación de la teoría es limitada y argumentan sirve más para prever situaciones donde los vínculos entre esfuerzo-rendimiento y rendimiento-recompensa son toda claridad por la persona. Como son pocos quienes perciben una gran correlación entre el rendimiento y las recompensas de su trabajo, la teoría tiende a ser idealista.

LA CAPACIDAD Y LA OPORTUNIDAD. Una explicación general y simplista del rendimiento del empleado es que está en función de la interacción de la capacidad y la motivación. Si alguna de estas dos no es la adecuada, el rendimiento se verá afectado de manera negativa. También se debe incluir la

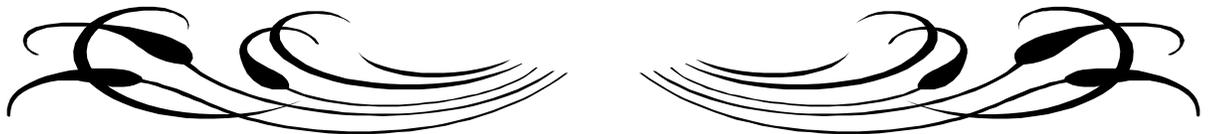


oportunidad de rendimiento. Incluso aunque un individuo tenga buena disposición y capacidad, puede mostrar obstáculos que limitan su rendimiento.

Quando se pretende determinar por qué un empleado no está rindiendo en la medida de su capacidad, se debe analizar el entorno laboral para saber si éste le ofrece ayuda. Probablemente no tiene el empleado instrumentos, equipo, materiales y abastecimientos adecuados; o no cuenta con condiciones laborales favorables, compañeros solidarios, reglas y procedimientos que le ayuden en su labor, tiempo suficiente para realizar un buen trabajo, etc.

CAPÍTULO 2

“PRESTACIONES”





PRESTACIONES.

PRESENTACIÓN.

Antes de dar inicio al desarrollo del tema de las prestaciones, se presentaran algunas consideraciones relacionadas con el proceso de trabajo. Con el fin de poder comprender de forma más objetiva la relevancia que posee un buen sistema de prestaciones.

DERECHO COLECTIVO DE TRABAJO.

El derecho del trabajo, este tuvo como antecedente el abuso del hombre por el hombre, del fuerte sobre el débil, el desprecio del poderoso sobre el indigente. Por eso se dice que la historia del derecho del trabajo es la historia del hombre en búsqueda de su progreso, de libertad, seguridad y dignidad.

El derecho del trabajo es el conjunto de normas de derecho social reguladas por la relación obrero-patronal, donde el derecho social es una rama de reciente creación que viene a romper con la tradicional clasificación del derecho en público y privado.

Respecto al derecho colectivo del trabajo, surge de la necesidad que tiene la clase proletaria de unirse para contrarrestar el poder de los grandes capitalistas, ya que estos logran que los obreros laboren para su total beneficio. La eterna lucha de clases sustenta la existencia del derecho colectivo de trabajo, como la unión de trabajadores en vías de mejores condiciones de trabajo, no es una lucha individual sino colectiva, llegando a conseguirla por el derecho de sindicalización aunado al derecho de huelga como medida de presión contra la oligarquía patronal.



El maestro Mario de la Cueva define al derecho colectivo del trabajo como "los principios, normas e instituciones que reglamentan la formación y función de la asociación profesional de trabajadores y patronos".

El desarrollo del derecho colectivo de trabajo no ha sido fácil, a través de la historia han intervenido posturas político-económicas desde el gobierno Cardenista que apoyaba a la clase obrera hasta el gobierno de Díaz Ordaz que daba auge a los capitalistas, lo cierto es que el derecho colectivo de trabajo no busca posturas, sino que tiene como objetivo el equilibrio entre la clase obrera y la patronal.

Néstor de Buen señala que: "los fines del derecho colectivo del trabajo en México, en realidad, son tres: la nivelación de las fuerzas sociales mediante organismos de presentación clasista; el establecimiento de sistemas normativos en situaciones particulares de la empresa y, el reconocimiento estatal de la autodefensa proletaria".

Si particularizamos los fines que Néstor señala, concluiremos que el primero se traduce en el sindicalismo obrero-patronal; el segundo el contrato colectivo de trabajo, en que las partes llegan a un acuerdo de voluntades mediante la ley federal del trabajo en los que se señala los derechos elementales de la clase trabajadora; y por último, el derecho a huelga.

Los fines del derecho colectivo de trabajo y el equilibrio entre las clases sociales en pugna, derivan de los fines anteriores señalados, son protectores de los derechos e intereses de los trabajadores en forma referente a que la ley federal del trabajo tiende a ser benévola y protectora de los derechos de los trabajadores, se tiene la premisa de que el patrón es el sector económico con respecto a sus empleados y por tanto compensa un poco la balanza, pero también existen derechos paralelos a los de los propietarios por parte de la clase obrera tal como el caso del derecho a huelga; también existe un reglamento interior de trabajo en respuesta al contrato colectivo de trabajo,



celebrado entre uno o varios sindicatos de trabajadores y uno o varios patrones o sindicatos de patrones.

De cualquier manera debemos insistir que estos derechos son una expresión en relación al derecho colectivo del trabajo, en función de conseguir un equilibrio entre los sectores en pugna.

Guillermo Cabanellas define el derecho colectivo de trabajo: "como aquel que teniendo por sujetos a conjuntos o grupos de trabajadores o patrones con relación a la condición de solidaridad provenientes de su condición de prestadores o dadores de trabajo, desarrolla su objetivo en organizaciones grupales actuando en forma conjunta en la defensa de sus derecho e intereses".

RELACIÓN DE TRABAJO.

El elemento constitutivo y fundamental de la relación de trabajo es la subordinación dependencia personal del trabajador al patrón, esta implica la facultad de mandar y el derecho de ser obedecido.

Mario de la Cueva describe la relación de trabajo como: "la situación jurídica que se crea entre el trabajador y un patrón mediante el trabajo subordinado, cualesquiera que sea el acto o la causa que le dio origen, en virtud de esto se aplica al trabajador un estatuto objetivo, integrado por principios, instituciones y normas de la declaración de los derechos sociales, y de la ley del trabajo, de los convenios internacionales, de los contratos colectivo y contratos ley y de sus normas supletorias." Otra definición dada al concepto señalado nos la da Santiago J. Rubinstein.

1. Concepto: Relación de trabajo es "la vinculación práctica entre la parte patronal y la obrera, con prestación de trabajo con vigencia aún cuando no se haya concretado la contra prestación, sea este el pago inmediato



del salario, independiente de la existencia o inexistencia del contrato de trabajo".

2. Definición legal de la ley de contrato de trabajo, expresa: "habrá relación de trabajo cuando una persona realice actos obras o preste servicios o favor de otra, bajo la dependencia voluntaria y mediante el pago de una remuneración".

De igual forma Rubinstein hace una diferencia en cuanto a la relación de trabajo y contrato de trabajo nos dice:

3. El contrato de trabajo se diferencia de la relación de trabajo en cuanto en el contrato hay un nexo jurídico, mientras que en la relación hay un nexo fáctico o de hecho.

El contrato de trabajo establece deberes y obligaciones, mientras que la relación laboral lo que interesa es la prestación del trabajo. En el contrato de trabajo se da el nacimiento a normas jurídicas y la relación de trabajo origina situaciones de hecho, que eventualmente se regirán por normas legales.

Hay relaciones de trabajo en casi todos los contratos de trabajo pero en toda relación de trabajo no hay obligatoriamente contrato de trabajo.

TRABAJADOR.

Primeramente se definirá el concepto de trabajo: es el esfuerzo humano corporal o mental para un fin determinado, siendo comprendida por la ley federal del trabajo como la actividad humana intelectual o material independiente del grado de preparación técnica requerida por cada profesión u oficio.



Existen vocablos utilizados como sinónimos de trabajador tales como: operario, prestador del trabajo, acreedor de salario, etc. El artículo 8vo de la ley federal del trabajo define al trabajador de la siguiente forma: Trabajador es la persona física que presta a otra física o moral un trabajo personal subordinado.

Se dice que el trabajador es acreedor al total de las prestaciones que otorga la empresa o institución, pues al desarrollar una actividad que le interese al empleador se hace merecedor de las retribuciones tanto económicas como en especie que le correspondan.

Las prestaciones a que puede ser sujeto varían de acuerdo a la naturaleza de su relación de trabajo, pues no es lo mismo ser trabajador de planta merecedor del total de las prestaciones que otorga la institución, tanto de ley como adicionales que otorga la misma organización por su cuenta; como un trabajador temporal, por actividad desarrollada, que solo es acreedor a las prestaciones que le otorga la ley, ya que la naturaleza de su vínculo con la institución no es tan estrecha.

ANTECEDENTES DE LOS SISTEMAS DE PRESTACIONES.

Muchos empresarios desde el año de 1920 reconocieron la importancia de otorgar ciertas prestaciones a los empleados para protegerlos y ayudarlos a lograr un mayor nivel de vida. Por consiguiente ofrecieron varios tipos de prestaciones. Otros empresarios fueron motivados por la creencia de que los trabajadores, a causa de su bajo nivel educativo y económico, carecían de la habilidad para resolver sus necesidades y las compañías podían con ello ayudarlos.

Deseosos de obtener mejores condiciones de trabajo para sus miembros y atraer a más trabajadores, los líderes sindicales presionaron para obtener prestaciones adicionales aún cuando los empresarios procuraban otorgárselas,



para disuadir a los obreros de afiliarse a los sindicatos. Como resultado, los trabajadores obtuvieron beneficios marginales y servicios a través de la iniciativa del empresario, por iniciativa del sindicato, o por ambas.

FACTORES QUE ORIGINAN LA OBTENCIÓN DE LAS PRESTACIONES.

Un factor muy importante en la obtención de prestaciones fue la recesión económica ocasionada por la depresión de 1929 que ocasiono la congelación de salarios en EE.UU. Para superar esta recesión se establecieron incentivos especiales en forma de prestaciones adicionales al salario. La competencia continua entre los empresarios para atraer a los empleados más competentes, fue también un factor importante en la retención de los beneficios.

Al terminarse la congelación de salarios, los líderes sindicales concentraron sus esfuerzos para obtener aumentos de sueldos que ellos creían que debían haber ocurrido hace mucho tiempo. A medida que el costo de la vida comenzó a estabilizarse, esto en 1948, el argumento de los sindicatos para lograr los aumentos de sueldos no era muy aceptado, si bien se reconocía que los trabajadores debían tener mejores niveles de salud y bienestar.

Así, las prestaciones suplementarias llegaron a ser una meta de negociación en que los sindicatos debían buscar realísticamente. El hecho de que las prestaciones sean una parte integral de la compensación del empleado, ha provocado que los trabajadores las vean como una conquista.

Las prestaciones ya no son vistas como regalos de la empresa que la dirección puede decidir no dar. Las prestaciones sociales deben ser un motivo de acercamiento obrero-patronal; jamás un motivo de lucha de clases.



PRESTACIONES.

Se entiende por prestación a la acción o efecto de prestar una cosa o servicio a determinada persona, o bien, es la cosa o servicio exigido por una autoridad laboral o convenio en un pacto.

La industria para su estudio ha denominado a las prestaciones de la siguiente forma:

- 1.- Servicios de bienestar social.**
- 2.- Prestaciones sociales.**
- 3.- Beneficios adicionales.**
- 4.- Ayudas sociales o financieras.**

Las prestaciones en cuanto a las leyes laborales, procuran el desenvolvimiento y superación del trabajador como de su familia, estableciendo de reglas necesarias para proteger la vida y la salud de los trabajadores, la satisfacción de sus necesidades tanto económicas como sociales, culturales y morales, extendiéndose esta protección a las personas que dependen económicamente de él. Para alcanzar dichas prestaciones, no debe de haber distinción del trabajador por motivo de raza, sexo, edad, credo, doctrina política o condición social. De igual forma se debe dar al trabajador capacitación y adiestramiento en las funciones que vaya a realizar.

Las prestaciones, tienden a garantizar el derecho a la salud asistencia médica, y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo de los trabajadores.

Las prestaciones se desprenden de las relaciones obrero-patronales y el proteccionismo al trabajador.



La ley otorga prestaciones a los trabajadores a través de la Ley Federal del Trabajo, creada y puesta en vigor con el fin de proteger a la clase trabajadora, como resultado o conquista de los movimientos obreros en México.

Quien otorga las prestaciones a los trabajadores es el patrón ya que él es la persona física o moral que utiliza los servicios de uno o varios trabajadores. En cuanto a la relación obrero-patronal, los representantes del patrón se entenderán como si fuese el patrón mismo. Para la ley se tiene como representantes del patrón a los directivos, administradores, gerentes y demás personas que ejerzan funciones de dirección o administración en la empresa.

Las prestaciones surgieron a raíz de que las instituciones reconocieron que el elemento humano debía tener mejores condiciones dentro de su trabajo, así como seguridad en el mismo, por tal motivo empezaron a surgir diferentes tipos de prestaciones para el personal. Las prestaciones representan para el trabajador un ingreso extra ya que satisfacen necesidades que en ocasiones no se pueden cubrir con el salario base.

Los beneficios que se otorgan a los empleados son con el fin de mantenerlos contentos y atacar los esfuerzos de otras empresas o instituciones para llevarse a los colaboradores más capacitados ofreciéndoles mejores prestaciones.

Cada organismo empresarial o cada institución ofrece al personal diferentes porcentajes en sus prestaciones así como diferentes tipos de prestaciones tales como:

- 1.- Actividades recreativas**
- 2.- Aguinaldo**
- 3.- Apoyo alimenticio**

Apoyos económicos otorgados al sindicato para eventos (día del niño, día de la mujer, día del sindicato, Navidad, etc.)



- 1.- Apoyo en la compra de anteojos.**
- 2.- Aparatos ortopédicos y auditivos.**
- 3.- Asesoramiento legal.**
- 4.- Ayuda para elaboración de tesis.**
- 5.- Ayuda para estudios de hijos de empleados.**
- 6.- Ayuda para gastos de defunción.**
- 7.- Ayuda para matrimonio.**
- 8.- Becas para empleados.**
- 9.- Becas para los hijos de los trabajadores.**
- 10.- Caja de ahorro.**
- 11.- Canastilla de maternidad.**
- 12.- Compensación por antigüedad.**
- 13.- Cuidados maternos.**
- 14.- Cursos de superación para el personal.**
- 15.- Descuento en almacenes comerciales.**
- 16.- Descuento en artículos y actividades culturales.**
- 17.- Despensa en especie.**
- 18.- Días económicos.**
- 19.- Diversos vales anuales.**
- 20.- Estímulos económicos (de productividad y puntualidad).**
- 21.- Examen médico anual.**
- 22.- Financiamiento de equipo de cómputo.**
- 23.- Guarderías o estancias infantiles para los hijos de los trabajadores.**
- 24.- Higiene y seguridad en el área de trabajo.**
- 25.- Licencias con o sin goce de sueldo.**
- 26.- Pago de marcha.**
- 27.- Pago de servicios.**
- 28.- Participación en la compra de acciones.**
- 29.- Pensión por orfandad.**
- 30.- Pensión por viudez.**
- 31.- Periodo sabático.**
- 32.- Préstamos a un interés moderado.**
- 33.- Préstamos hipotecarios (INFONAVIT o FOVISSSTE).**



- 34.- Préstamo para la adquisición de bienes de consumo duradero, tales como electrodomésticos (FONACOT).**
- 35.- Préstamo para adquisición de vehículos.**
- 36.- Primeros auxilios médicos en el lugar de trabajo.**
- 37.- Prótesis dental.**
- 38.- Ropa de trabajo acorde a la acción desempeñada.**
- 39.- SAR.**
- 40.- Seguro de gastos médicos mayores.**
- 41.- Seguro de vida (Individual y colectivo).**
- 42.- Servicio de comedor.**
- 43.- Servicio médico (ISSSTE).**
- 44.- Tiempo dentro de las horas laborales para realizar estudios.**
- 45.- Tiempo para libre asociación en asuntos relacionados con su sindicato.**
- 46.- Vacaciones con goce de sueldo (Prima vacacional).**
- 47.- Vales de despensa.**
- 48.- Vale de libro.**
- 49.- Entre otras...**

Para la elaboración de un programa de prestaciones debe planearse y establecerse desde un principio los objetivos que se desea alcanzar. Para que un programa tenga éxito debe contarse con el apoyo de los empleados, que reconozcan que hay voluntad por parte de la institución para beneficiarlos.

Para la elaboración de estos programas habrá que determinar las necesidades de las prestaciones que se deseen establecer o mejorar, esto puede ser a través de juntas con el personal o bien mediante la formación de un comité formado por ambas partes y que puedan definir sus necesidades.

Las prestaciones constituyen un factor determinante en cuanto a competitividad con otras instituciones, por lo cual se debe prestar especial atención a su establecimiento o mejoramiento.

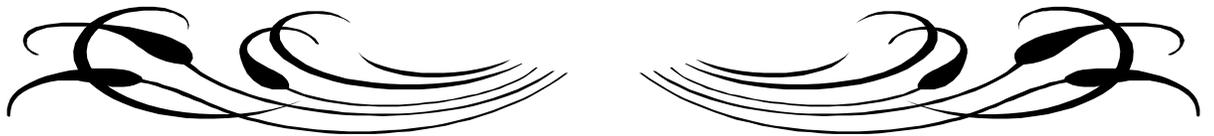


Las prestaciones tienen la categoría de obligaciones de dar y obligaciones de hacer el modelo más conocido para señalar la materia de las prestaciones lo ofrece la relación de trabajo, en donde el trabajo es la prestación fundamental y el salario es la contraprestación. Las prestaciones son muchas veces el resultado de una conciencia íntima y espontánea para satisfacer una determinada obligación.

Las prestaciones en especie deben ser apropiadas al uso personal del trabajador y su familia y razonablemente proporcionadas al monto del salario que se pague en efectivo.

CAPÍTULO 3

“SISTEMA DE INCENTIVOS”





INCENTIVOS.

La expresión sistemas de incentivos podría incluir todas las formas de compensación y planes de prestaciones que incluyen recompensas al trabajo realizado. En un sentido más estricto el término sistema de incentivos se utiliza con frecuencia para describir planes de pago de sueldos que conectan a estos directa o indirectamente. El propósito de los planes de incentivos; es aumentar la motivación de los empleados para contribuir a las metas de la organización al ofrecer inductores financieros más altos y más amplios que los salarios y los sueldos básicos.

Así los sistemas de incentivos tienden a ser una extensión o complemento del proceso de determinación de salarios. La calidad y cantidad de incentivos que ofrece la institución van de acuerdo al giro en el que se desarrolla la institución, estos incentivos pueden ser desarrollados a partir de un previo análisis que se elabore de común acuerdo entre las instancias correspondientes, autoridades (representante legal de la institución, así como los representantes de los trabajadores).

Los incentivos que se otorgan al igual que el salario tienden a mejorar la calidad de vida del trabajador, cuando estamos hablando de un contrato colectivo, estamos dando por hecho que los incentivos que se pacten serán otorgados al conjunto de trabajadores que se encuentren bajo este contrato, los incentivos que se otorgan al trabajador en su mayoría son de índole económico y son proporcionados como complemento al salario, tales incentivos pueden ser:

- a) Compensación.**
- b) Compensación por antigüedad.**
- c) Material didáctico.**
- d) Superación de personal administrativo.**
- e) Apoyo alimentario (económico).**
- f) Despensa (económico).**



- g) Apoyo por servicios.**
- h) Reconocimiento por antigüedad.**
- i) Prima vacacional.**
- j) Aguinaldo.**
- k) Días de descanso obligatorio.**
- l) Ayuda para estudios de posgrado.**
- m) Días de descanso laborados.**
- n) Deducciones erróneas (descuentos en el salario).**
- o) Prima dominical.**
- p) Ayuda para guardería (económico).**
- q) Tiempo extraordinario.**
- r) Compensación eventual.**
- s) Reconocimiento al trabajo universitario, entre otras.**

Es lo que la persona que trabaja obtiene de la organización que lo emplea por ser un miembro productivo, estos incentivos son pagos por el trabajo efectuado. El pago se presenta en cierta forma tangible, es conocido como pago por el trabajo tanto por quien lo recibe como por quien hace el pago. Los incentivos deben, por consiguiente, ser parte del medio de trabajo. Dentro de una organización de trabajo se forman diferentes tipos de incentivos, los cuales son pagados en forma sistemáticas conforme se efectúa el trabajo.

Cuales quiera que sean los incentivos importantes para la persona, pueden convertirse en las bases para preferir a un patrón en lugar de otro. Los incentivos son, por consiguiente, importantes para retener a los miembros de la organización de trabajo, así como para mantenerlos productivos mientras trabajan.

Motivo de varias discusiones, el dinero sigue ocupando un lugar importante en la vida de cada hombre, ya que es raro que exista la persona que solo se alimente de sus ideas, que trabaja solo por gusto sin buscar rentabilidad, sino satisfacción por lo que hace.



Podemos decir que el ser humano trabaja básicamente para obtener todos aquellos recursos financieros necesarios para la adquisición de aquello que verdaderamente le proporciona satisfacción esto es, el dinero que gana y que utiliza para comprar alimentos, ropa y adquirir un lugar cómodo para vivir, todos estos elementos necesarios para conservar la vida, siendo de mayor costo en medida en que el individuo gana más, no debe dejarse a un lado el hecho de que en muchas ocasiones el incremento del sueldo viene aunado a una promoción que implica lógicamente mayor responsabilidad y mejor imagen, impulsando a la persona a un mayor nivel de vida.

Ahora bien, si el aumento de sueldo no es precisamente por promoción y no es tan necesario el mejoramiento de imagen del empleado, de todos modos sentirá la necesidad de adquirir mayor cantidad de bienes, si vive en una habitación rentada tenderá a comprar un departamento o casa.

FORMAS DE SISTEMAS DE INCENTIVOS.

Comúnmente se establece una diferencia entre incentivos financieros y no financieros. Cualquier incentivo que ocasione un pago directo o indirecto en dinero es un incentivo financiero. Los sueldos y salarios son los principales incentivos financieros. Sin embargo, las bonificaciones, la participación de utilidades, los pagos por retiro, los pagos por vacaciones, los seguros de salud y los servicios médicos gratuitos patrocinados por la compañía, son extensiones obvias de los incentivos financieros, los cuales pueden pagarse directamente en dinero o bien proporcionando servicios que en otra forma requerirían gastos personales.

A cualquier nivel el dinero sigue constituyendo un factor importante ya que la mayoría de los seres humanos son ambiciosos por naturaleza y siempre tendrán necesidades por cubrir, ya sea básicas o superficiales, pero siempre las habrá.



Los grupos de individuos tienden a buscar un mejor nivel de vida, el dinero proporciona un estatus, prestigio e inclusive la estimación por parte de terceros, el dinero o salario también es un elemento de cuidado, ya que constituye el medio por el cual una institución retiene a su personal y compite con otras instituciones afines.

INCENTIVOS NO FINANCIEROS.

Los incentivos no financieros son formas de pago por el trabajo realizado cuando la inducción no es monetaria. Los incentivos no financieros pueden tomar la forma de obtener un estatus más alto, recibir mayores responsabilidades y participación en las decisiones de trabajo, recibir reconocimiento público por parte de los superiores o recibir recompensas simbólicas tales como distintivos por años de servicios. Los incentivos no financieros están basados en claro reconocimiento de que las personas responden a una amplia variedad de inducciones que no están expresadas en términos monetarios.

SISTEMAS DE INCENTIVOS.

Cuando hablamos de sistemas de incentivos, podríamos referirnos a todas las formas de compensación y planes de prestaciones, sin embargo, en un sentido más estricto, este término se utiliza para hacer mención a los planes de pago de sueldos que conectan a éstos con estándares de productividad de las personas, pero por lo general, hablando en un sentido más estricto éste termino en se refiere al pago de tiempo extra.

En los sistemas de incentivos se habla principalmente de cuatro casos especiales a saber: a) planes individuales de incentivos; b) planes en grupos; c) planes a todo lo largo de la planta en cuanto a productividad; y, d) planes de reparto de utilidades. El principal motivo por el que surgen los planes de incentivos, es para aumentar la motivación de los trabajadores para que ellos



ayuden a cumplir las metas de la organización y por otra parte ofrecer un mayor ingreso a los trabajadores, por encima de los salarios y sueldos mínimos.

- A)** Planes individuales de incentivos: De acuerdo con Loudon, el propósito de los planes individuales es "ofrecen un incentivo financiero para un trabajador o un grupo de trabajadores para que produzcan trabajo de calidad aceptable superior a una cantidad especificada".
- B)** De acuerdo con Wolf, "su propósito principal es ayudar a obtener costos unitarios mínimos y de esta manera contribuir a las utilidades de la empresa".

Los planes de incentivos se implementan para tratar de incrementar la eficiencia de manera grupal y no de manera aislada. La ingeniería industrial es la encargada de determinar la eficiencia que debe tener una organización, los planes de incentivos, por su parte sirven para persuadir al trabajador de cumplir las indicaciones hechas por esa ingeniería.

La mayoría de los planes de incentivos realizados para los trabajadores que se encuentran en un área productiva, son de dos tipos: a) planes a destajo que proporcionan pagos de salarios con base en la cantidad producida, y b) planes de bonos de producción que proporciona pagos con base en la producción que exceda la tasa estándar o la terminación de las tareas en menor tiempo del estándar.

Son muchos los problemas en el uso de los planes individuales de incentivos. Para obtener el apoyo de los trabajadores a estos tipos de planes, pueden representar problemas desde un principio, ya que muchos de ellos tienen la idea que con la implantación de estos planes, se dará el despido de muchos de ellos o sus salarios serán muy bajos.



Otro problema que puede surgir, son las fuerzas de producción sobre las que el trabajador no tiene control, como son: la descompostura de un maquina, que se corte el suministro de la energía eléctrica, que se acabe la materia prima, etc.... Otro problema, puede surgir de la tendencia natural del trabajador de ganarle al sistema.

Plan de sugerencias: El propósito principal del plan de sugerencias es solicitar ideas de los trabajadores acerca de la reducción de costos. Otros propósitos típicos incluyen la obtención de sugerencias para incrementar la seguridad o mejorar la calidad, algunas compañías usan estos planes como dispositivos para mejorar las comunicaciones y elevar la moral.

Si se acepta la sugerencia, usualmente se paga una recompensa en efectivo basada en algún porcentaje de los ahorros del primer año, o se paga una cantidad neta por sugerencias intangibles, como las ideas de seguridad. Si se rechazan las sugerencias usualmente se da una explicación.

Los sistemas de sugerencias tienen una serie de problemas inherentes. Un problema es que las sugerencias pueden dar como resultado la eliminación de puestos o un incremento en los estándares de incentivos y, así se pueden poner en conflicto con otros objetivos de los trabajadores.

Un problema particularmente serio en muchos sistemas de sugerencias es que se ignora al supervisor. Los supervisores pueden interpretar las sugerencias como un reflejo de su competencia y pueden tomar represalias en alguna manera, o los trabajadores pueden temer que sus sugerencias den como resultado represalias de alguna manera.



INCENTIVOS FINANCIEROS COMO FUERZA DE MOTIVACIÓN.

El principio incentivo se puede definir, “como la fuerza propulsora que sirve como un medio para alcanzar un fin”¹. Un incentivo aumenta la actividad en dirección de dicho fin. Los incentivos suelen utilizarse, como medio para alentar al empleado a alcanzar la meta de otra persona.

Cuando el incentivo da como resultado la satisfacción del empleado y se alcanza la meta que se había planteado el patrón, puede decirse, que la empresa opera exitosamente, aunque, desafortunadamente para el patrón y para los estudiosos de las prestaciones, estudios recientes, han señalado que los incentivos financieros han perdido su poder como motivadores del empleado, ya que, según lo demuestran los estudios, el dinero adicional, no ha significado tanto para el trabajador como para el patrón.

Adicionalmente, los estudios también han demostrado, que el empleado no se preocupe por reducir los costos o aumentar la producción, pero se le puede persuadir a alcanzar metas, por medio de incentivos.

Algunas personas creen, que el dinero es el principal incentivo que se puede utilizar para motivar a los trabajadores, y lo que es peor, es que muchas personas creen que es el único. Ese interés por el dinero, como instrumento de motivación para fomentar la producción, lo estimuló Frederick Taylor, pocos años antes de comienzos del siglo XX.

Taylor observó a un acerero, que después de trabajar 12 horas diarias, cargando lingotes de acero, caminaba 20 kilómetros de regreso a su casa y se ponía a trabajar en actividades cotidianas. Lo primero que pensó Taylor, fue explotar la energía que le sobraba a este trabajador, para beneficio de su empresa, ya que se podía mantener los costos fijos bajos y por otro lado, se le podría dar una mayor remuneración económica al trabajador.

¹ Libro 1

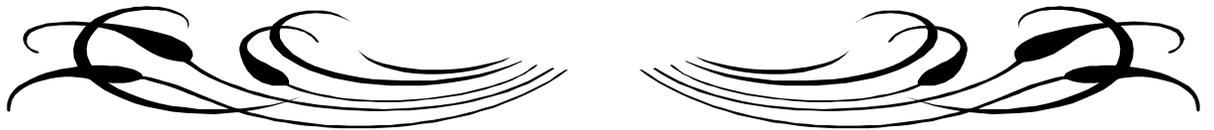


Esto lo confirma Lytle, en un estudio que realizó en 1938, y obtuvo como conclusión, que los pagos de incentivos tienen dos ventajas: “a) un incremento en la producción por unidad, y b) un aumento en las ganancias del empleado”². También afirmaba que las ventajas de un plan de incentivos debidamente seleccionado, bien aplicado y administrado de un modo capaz, beneficiaba anualmente tanto a patrones como a empleados.

² Libro 1

CAPÍTULO 4

“LA UAM, COMO INSTITUCION”





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA.

Ramo o sector: Educación a nivel superior.

La Universidad Autónoma Metropolitana (U.A.M.) se crea por decreto del Congreso de la Unión en enero de 1974, iniciando sus labores el 30 de septiembre y 11 de noviembre de ese mismo año, en sus tres unidades académicas, la UAM es un organismo descentralizado del estado, está dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, se organiza dentro del régimen de desconcentración funcional y administrativa, a través de sus unidades mantiene la coherencia en su organización y en sus decisiones por medio de la coordinación de actividades académicas y administrativas es decir, la Universidad está capacitada para regirse por sus propias normas, designar sus autoridades, aprobar sus planes y programas de estudio bajo los principios de libertad de Cátedra e Investigación manteniendo un estrecho enlace con la Rectoría General. La UAM nace para responder a las más diversas necesidades e inquietudes que la época actual origina.

Desde sus inicios, cuando el Arq. Pedro Ramírez Vázquez tomó el mando de esta institución como primer rector, la universidad ha procurado dirigir sus esfuerzos por consolidarse como una institución que da solución educativa a una sociedad cambiante y con requerimientos diversos, incrementando su prestigio no solo a nivel local o nacional sino a nivel internacional y eso se ve reflejado en el número cada vez mayor de alumnos matriculados en esta institución, que en el año del 2003 fue de 34, 309.

Asimismo, ha asumido la responsabilidad social de brindar a la comunidad egresados de alta calidad académica, como una oferta más en materia educativa; adquiriendo con ello prestigio social, mediante la generación de 61 licenciaturas y 38 posgrados (maestrías 24, doctorados 5 y especialidades 14).

El Dr. Luis Mier y Terán Casanueva, quien asumió este puesto en diciembre de 2001, es el actual Rector General de esta casa de estudios. Y es la persona en la cual recae la responsabilidad de planear, diseñar y dirigir su equipo para lograr conducir las actividades y desarrollo del crecimiento de la universidad. El rector preside el Colegio Académico formado por Directores, Jefes de Departamento, Académicos, Administrativos y Alumnos. Es quien controla la estructura dinámica de la institución formado por los órganos colegiados, órganos personales e instancias de apoyo. Su visión y decisiones son las que dan imagen ante las demás instituciones del sector educación.



EL MODELO EDUCATIVO DEPARTAMENTAL DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA.

La organización académica de la UAM está basada en un modelo educativo denominado Modelo Departamental, que surge en 1974 como un esquema alternativo a los modelos educativos existentes de ese entonces en el país, los cuales estaban conformados fundamentalmente por escuelas y facultades.

El Modelo Departamental hace posible que las tareas de docencia, investigación y difusión y preservación de la cultura se realicen en forma armónica e integral. También permite de manera natural la organización de grupos multidisciplinarios de investigación para abordar problemas con un alto grado de complejidad.

Esta organización académica favorece el trabajo en colaboración del personal académico para desarrollar las tareas fundamentales de la Universidad, enriquecer la formación profesional de los educandos, abrir mayores posibilidades para diversificar los planes y programas de estudio de licenciatura y posgrado existentes y crear otros nuevos que respondan de manera permanente a las cambiantes necesidades del país.

En este sentido, dichas tareas se desarrollan dentro de una organización capaz de adaptar o incorporar innovaciones y transformaciones, sin que para ello se necesite hacer cambios en la estructura general de la Institución.

ORGANIZACIÓN POR UNIDADES DEL MODELO EDUCATIVO DEPARTAMENTAL.

Para el desarrollo de las tareas académicas, cada Unidad Universitaria está conformada por tres Divisiones, que a su vez se integran de Departamentos en los cuales están adscritas las Áreas de Investigación y se organizan las actividades para impartir los programas de licenciatura y posgrado.

Unidad Azcapotzalco

- Ciencias Básicas e Ingeniería (CBI)
- Ciencias Sociales y Humanidades (CSH)
- Ciencias y Artes para el Diseño (CAD)



Unidad Iztapalapa

- Ciencias Básicas Ingeniería (CBI)
- Ciencias Sociales y Humanidades (CSH)
- Ciencias Biológicas y de la Salud (CBS)

Unidad Xochimilco

- Ciencias Sociales y Humanidades (CSH)
- Ciencias y Artes para el Diseño (CAD)
- Ciencias Biológicas y de la Salud (CBS)
-

Asignadas dependiendo de la zona y las circunstancias para su mejor impacto en el medio. De igual forma, cuenta con 150 áreas de investigación en sus 40 Departamentos.

La educación impartida es de carácter público, con un margen de terminación de estudios de 12 trimestres (4 años), con una modalidad de tiempo: Tiempo Completo (TC).

FILOSOFÍA.

La filosofía de la UAM consiste en formar profesionales en las diversas áreas de conocimiento dentro de un marco de calidad y excelencia académica. Sus valores se encuentran orientados a la razón, la tolerancia, la libre deliberación y el respeto. Es una casa de estudios asentada en la tradición, comprometida con la reflexión serena de las ideas, abierta a la universalidad del conocimiento, interdisciplinaria y flexible.

La visión y espíritu de esta casa de estudios quedan plasmados en la frase "Casa Abierta al Tiempo" "In Calli Ixcahuicopa" que es el lema Institucional cuyo significado proviene del Nahuatl.

In Calli significa casa, Ix (tli) rostro, Cáhui (tl) tiempo y Copa hacia, integran Ix-Cahuicopa "hacia el tiempo con rostro". El elemento central Cáhui (tl) "implica cambio y éste va dejando". En resumen, In Calli Ixcahuicopa es "Casa orientada al tiempo con rostro".

Este lema apunta a los propósitos de la Universidad que es Casa Abierta al tiempo portador de sentido, posibilidad de saber y diálogo.

MISIÓN.

La misión de la UAM es, brindar a la comunidad un servicio educativo de calidad, mediante la generación e impartición de licenciaturas y posgrados acordes a la actualidad; estas son otorgadas a través de tres unidades:



Azcapozalco con tres divisiones.- CBI (9 Licenciaturas), CSH (4 Licenciaturas) y CAD (3 Licenciaturas).

Iztapalapa con tres divisiones.- CBI (9 Licenciaturas), CSH (11 Licenciaturas) y CBS (6 Licenciaturas).

Xochimilco con tres divisiones.- CBS (8 Licenciaturas), CSH (6 Licenciaturas) y CAD (4 Licenciaturas).

Por tanto, proporcionar a los alumnos las herramientas necesarias para lograr una sólida formación académica, un amplio espectro de habilidades y una visión moderna de su disciplina para responder de forma novedosa a los problemas educativos del país.

OBJETIVOS.

- a) Impartir Educación Superior de licenciatura, maestría, doctorado y cursos de actualización y especialización en sus modalidades escolar y extraescolar, procurando que la formación de los profesionales corresponda a las necesidades de la sociedad.
- b) Organizar y desarrollar actividades de Investigación humanística y científica, en atención, primordialmente, a los problemas nacionales.
- c) Preservar y difundir la cultura

ESTRATEGIAS.

- a) Tener mayor presencia a nivel nacional e internacional en Instituciones gubernamentales, de investigación, Institutos públicos y privados de Educación y Superior, y en el sector Industrial, dando a conocer los proyectos que la Universidad ha realizado en el transcurso de sus 30 años de vida y promoviendo los resultados obtenidos en las investigaciones.
- b) Establecer un mayor número de convenios con las industrias y con otras instituciones para obtener mayores recursos financieros que permitan consolidar los grupos de investigación. Invitar a investigadores a que realicen estancias en la Universidad ya sea como profesores invitados, cátedras divisionales, sabáticos o posdoctorados.
- c) Realizar mayor difusión en las escuelas preparatorias públicas y privadas para dar a conocer las licenciaturas con menor demanda, además de crear conciencia en los jóvenes de las necesidades más inmediatas de la sociedad mexicana.



d) Utilizar la ventaja competitiva que tiene la Universidad, al ofrecer dos períodos de ingreso, incrementando el número de aspirantes que permita una mejor selección de los mismos. Dar seguimiento a los resultados del examen de admisión y el rendimiento de los alumnos en la Universidad, para proponer posteriores modificaciones en el método de selección.

e) Canalizar la mayor parte del presupuesto en actividades encaminadas a elevar la docencia y la investigación que ayuden a detectar a tiempo los problemas que en este rubro se presentan.

f) Desarrollar mecanismos tendientes a medir el desempeño académico y laboral.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

La Universidad al estar organizada dentro del régimen de desconcentración funcional y administrativa, presenta diferentes organigramas y funciones de sus áreas, órganos colegiados, personales e Instancias de apoyo. La Universidad actualmente cuenta con 8,000 trabajadores (incluyendo personal de base, confianza, eventual y profesorado).

FUNCIONES GENERALES.

La Rectoría General tiene a su cargo la responsabilidad de planear, diseñar y conducir las actividades de desarrollo y crecimiento de la Universidad. El Rector General presidente del Colegio académico, donde están representados todos los miembros que conforman la comunidad universitaria según sus sectores: órganos personales, personal académico, administrativo y alumnos.

Las Unidades Universitarias. Cada una de ellas cuenta con sus propios órganos académicos y administrativos para impulsar y desarrollar sus actividades donde el común denominador es la búsqueda constante de calidad en los resultados derivados de acciones emprendidas. Esta organización le permite a las tres Unidades tener independencia en el diseño de sus enfoques y modelos de enseñanza y de investigación, razón por la que cada una de ellas puede ser concebida como una entidad completa e integral. Sin embargo es condición para el desarrollo de la Universidad, la interacción permanente entre ellas y con la Rectoría General.

La dinámica institucional está regida por una estructura orgánica para la distribución y ejercicio de las funciones que incluye diversos niveles de participación de la comunidad universitaria. Los componentes de dicha estructura son órganos colegiados, órganos personales e instancias de apoyo.

Órganos Colegiados: Junta Directiva, Colegio Académico, Patronato, Consejos Académicos, Consejos Divisionales.



Órganos personales: Rector General, Rector de Unidad, Directores de División, Jefes de Departamento.

Instancias de Apoyo: Secretario General, Secretarios de Unidad, Secretarios Académicos de División, Coordinadores de Estudios de Licenciatura y de Posgrado, Jefes de Área, Abogado General, Tesorero General, Contralor.

SITUACIÓN ACTUAL.

Después de treinta años de fundada la Universidad aún conserva su compromiso con la educación superior pública y con la Sociedad Mexicana de formar profesionales con alta calidad, esto lo ha logrado gracias al esfuerzo y trabajo conjunto de los distintos miembros que la integran.

La madurez de la Universidad se refleja en las metas alcanzadas en el terreno de la docencia, investigación y la difusión cultural, así como en la relación que guarda con el sector público, privado y social.

Con el uso de las estrategias (corporativas, tácticas y operativas) la Universidad ha podido identificar sus fortalezas y debilidades, tanto en el ámbito académico como laboral. Al cubrir y fortalecer sus debilidades la UAM permanecerá dentro de las Universidades con mayor prestigio en la sociedad.

FORTALEZAS INSTITUCIONALES.

Fortalezas Académicas. La Universidad cuenta con dos períodos de ingreso, su calendario es trimestral y los horarios son accesibles, las otras instituciones públicas tienen un solo período al año y su ciclo escolar es semestral.

Ofrece licenciaturas novedosas que no se imparten en otras instituciones, por ejemplo la licenciatura en Producción Animal, Hidrobiología, Biología Experimental, Ingeniería Hidrológica, Ingeniería Ambiental, Ingeniería Biomédica, etc.

La Universidad cuenta con una sólida planta académica que combina la impartición de la docencia de alto nivel con el desarrollo de proyectos de investigación de vanguardia. Mediante el modelo educativo profesor-investigador la UAM proporciona a los alumnos una sólida formación profesional.

La UAM revisa, evalúa y da seguimiento a los programas y planes de estudio, realiza actividades tendientes a lograr la superación académica de los alumnos mediante tutorías, asesorías (individuales o grupales), talleres, cursos, y conferencias. Busca influir en los hábitos de estudio de los alumnos, a través orientación vocacional y apoyo psicológico, prever y hacer efectivas las consultas extra clase. Constantemente revisa y mejora los indicadores del desempeño (eficiencia y eficacia) de los alumnos y profesores.



Cuenta con más de 54,000 egresados de los cuales cerca del 83% de ellos labora en su campo profesional, mientras que el resto se desempeña en otras actividades productivas.

Existe un constante reconocimiento de la calidad del personal académico y de las investigaciones por organismos gubernamentales, fundaciones, institutos, empresas nacionales e internacionales. Desarrolla frecuentemente programas y operación de proyectos tendientes a resolver la problemática de la sociedad ubicada en la cercanía de las Unidades Universitarias. Un ejemplo de ello lo encontramos en el Bufete Jurídico ubicado en la zona de Azcapotzalco, las actividades de difusión de la cultura a través de la Casa de "Las Bombas" en Iztapalapa y la promoción de la salud a través de las clínicas estomatológicas situadas en Tepepan, Nezahualcóyotl, Tláhuac y San Lorenzo que son operadas por personal de la Unidad Xochimilco.

Vincula al sector industrial y social para el diseño curricular de las licenciaturas y posgrados, para que el alumno al egresar se integre en forma inmediata al campo laboral. La Universidad cuenta con el permanente vínculo con la industria nacional a partir del desarrollo de acciones coordinadas, que van desde la impartición de cursos de actualización, capacitación o diplomados para el personal de la industria, programas de asesoría permanente a cargo del personal académico, formación de profesionales e investigadores calificados mediante los estudios de posgrado que ofrece la UAM, hasta la realización de proyectos de investigación de interés para ambas partes. Existe también un intercambio de profesores, proyectos de investigación y estudios de posgrado con otras escuelas de orden superior y centros e institutos de investigación nacionales y extranjeros.

Proporciona a la comunidad universitaria infraestructura moderna (de acuerdo a los avances tecnológico) en laboratorios, salas de cómputo, salas audiovisuales, talleres y biblioteca para responder con oportunidad a las crecientes necesidades derivadas de la docencia y la investigación.

FORTALEZAS LABORALES.

La Universidad otorga a sus empleados prestaciones que se encuentran por encima de lo que la Ley Federal del trabajo estipula, y son extensivas a los padres, cónyuge, hijos, concubina(o), abuelos y bisabuelos. Las prestaciones adicionales son: ayuda en gastos médicos mayores, seguro de vida, prótesis dental, financiamiento en equipo de cómputo, ayuda para anteojos o lentes de contacto, aparatos ortopédicos, permiso para estudios, días económicos, apoyo alimentario, becas especiales para hijos de trabajadores, vale de despensa, libros, entre otros.

La UAM ofrece a los trabajadores cada dos años revisión contractual, en donde analizan y valora si lo estipulado en el contrato cubre con las expectativas laborales o bien si se cumplió con lo convenido en el contrato.



Las fortalezas que los empleados valoran más son: el tipo de contratación que la institución establece (tiempo determinado y tiempo indeterminado), la edad o los defectos físicos no son un impedimento para trabajar en la UAM. Además esta permitida la recontractación, si se abandona el trabajo en buenos términos.

Todos los trabajadores tienen derecho al ascenso de puestos (a través del escalafón o bien por medio de tabuladores), a los profesores se les otorga adicional a las prestaciones becas de docencia o investigación. La Universidad revisa semestral o anualmente el desempeño de sus trabajadores.

Dentro de la UAM existe libertad política y de expresión, tanto el personal docente como el administrativo tiene libertad para expresarse y son libres pertenecer a cualquier grupo político.

Trimestralmente la Universidad ofrece cursos de capacitación al personal administrativo y docente, las constancias y diplomas que se otorgan tienen valor curricular.

Dentro de la UAM no solo los alumnos pueden hacer uso de las instalaciones, todos los trabajadores pueden usarlas, de esta manera ayudan a la conservación y el mantenimiento de las mismas.

DEBILIDADES INSTITUCIONALES.

Debilidades Académicas. Consolidar la imagen de la UAM como institución de educación pública, en la República y en el extranjero. Tener mayor presencia en Institutos gubernamentales, públicos y privados.

El promedio de egreso de los alumnos de licenciatura es muy bajo y el promedio en que concluyen sus estudios es elevado, las licenciaturas están planeadas para concluirse en cuatro años y el promedio de terminación es de 6 a 7 años.

El presupuesto asignado por el Congreso de la Unión a la UAM en el último año es inferior en comparación a los años anteriores. La UAM ha ajustado su presupuesto en cada una de sus áreas, sin embargo algunas de ellas lo han resentido más por ejemplo los laboratorios de docencia, las coordinaciones administrativas, etc.

Por lo que respecta a los alumnos, la Universidad no exige dentro de los requisitos de admisión que ellos se registren en un área común a la estudiada en bachillerato, es decir no es indispensable que el área de procedencia sea congruente con la licenciatura que solicitan.

Aún cuando existe vinculación con el sector industrial, la Universidad debe doblar esfuerzos para garantizar la aceptación de los egresados en el campo



laboral. Al no existir prácticas profesionales los alumnos se encuentran en desventajas con otras instituciones que las exigen.

Algunos planes de estudio tienen un contenido muy extenso. Los comités que se dedican a realizar periódicamente una revisión de los planes de estudio no se han dado a la tarea de analizarlos a fondo para reducir el tiempo de egreso.

La UAM no brinda a los alumnos cursos de verano o propedéuticos, que les permitan fortalecer sus conocimientos y ayude a aprobar sus materias.

El servicio que ofrece a los alumnos y profesores no son los óptimos, hay deficiencias en laboratorios, biblioteca y equipo de cómputo.

Debilidades laborales. No existe un cumplimiento estricto de los artículos transitorios del contrato colectivo de trabajo.

Las demandas contractuales de carácter administrativo no corresponden a la forma como se realizan las actividades universitarias.

Las atribuciones en que incurren los órganos colegiados en materia de planeación no son las apropiadas.

La calidad en los servicios que ofrece la Universidad a toda la comunidad no son los adecuados. El personal que brinda el servicio no se encuentra distribuido en forma adecuada, existen áreas que por la cantidad de actividades deben contar con más personal mientras que en otras sobra personal.

No existe participación de los trabajadores para reducir la paralización en los servicios en la gestión universitaria. Cuando alguna coordinación carece de personal para brindar un servicio, no existe la participación de otra área para cubrir o respaldar a esta coordinación y por lo tanto el servicio se suspende a la comunidad Universitaria.

El presupuesto asignado a las coordinaciones administrativas es precario, esto reduce el funcionamiento de las coordinaciones que brindan servicio a la Comunidad de la UAM.

Estructura Orgánica: Ley Orgánica

>Reglamento Orgánico

>Reglamento Interno de los Órganos Colegiados Académicos

>Reglamento de la Junta Directiva

Planeación y Presupuesto: Políticas Generales

>Reglamento de Planeación



>Reglamento del Presupuesto

>Reglamento de Programas de Investigación

>Políticas Operacionales para Determinar Mecanismos de Evaluación y Fomento de las Áreas de Investigación

>Políticas Operacionales Sobre la Producción Editorial que Incluye Mecanismos de Evaluación y Fomento Respecto de Edición, Publicación, Difusión y Distribución

>Políticas Operacionales Sobre Cumplimiento, Evaluaciones y Fomento de Planes y Programas de Estudio de Posgrado

>Políticas Operacionales de Docencia

Personal Académico

>Reglamento de Ingreso Promoción y Permanencia del Personal Académico

>Tabulador para Ingreso y Promoción del Personal Académico

>Reglamento de Becas para el Personal Académico

>Reglas para el Ingreso y la Permanencia del Personal Académico

Alumnos.

>Reglamento de Estudios Superiores

>Reglamento de Diplomados

>Reglamento de Alumnos

>Reglamento de Servicio Social a Nivel de Licenciatura

>Reglamento de Revalidación, Establecimiento de Equivalencias y Acreditación de Estudios

>Lineamientos Generales para Determinar el Número Máximo de Alumnos, que Podrán ser Inscritos

DESARROLLO FUNCIONAL.

La UAM, cuenta con una estructura funcional dada por diferentes factores que la conforman. Estos son:

Organigrama Genérico.

- Colegio Académico.
- Patronato, Junta Directiva.
- Rectoría.



- Unidades: Azcapozalco, Iztapalapa y Xochimilco.

Organigrama de Rectoría.

- Rectoría General.
- Coordinación de Asesoría.
- Secretaría General, Abogado General.
- Dirección de Información.

Organigrama de Secretaría General.

- Oficina Técnica de Colegio Académico, Oficina de Acuerdos y Seguimiento.
- Direcciones: Administrativa, Difusión Cultural, Informática, Obras, Planeación y Desarrollo, Recursos Humanos, Sistemas Escolares.

Organigrama por Unidad.

- Consejo Académico.
- Rectoría.
- Secretaría de la Unidad.
- Consejo Divisional.
- Divisiones.
- Secretaría Académica.
- Coordinaciones.
- Departamentos.

AMBIENTE LABORAL.

La finalidad del ambiente laboral es la docencia, la investigación y la difusión del conocimiento que beneficie el entorno social; mediante la participación con la comunidad de:

- Bufete jurídico.
- Clínicas Estomatológicas.
- Casa de la Cultura "Las Bombas".

Así como de un programa de difusión cultural:

- Revista Casa del Tiempo.
- Difusión de las Artes Plásticas.
- Difusión de las Artes Escénicas.
- Producción Editorial.

De igual forma, dentro de su infraestructura, brinda a la comunidad universitaria servicios tales como:

- Red Teleuam.
- Centro de Súper computo.
- Equipo de cómputo para Académicos.



- Centro de cómputo para Alumnos, Biblioteca, laboratorios, talleres, plantas piloto, bioterios y herbarios.

EL SINDICATO DE TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA (SITUAM).

La universidad cuenta, de igual forma con un sindicato independiente de trabajadores denominado, Sindicato de Trabajadores de la Universidad Autónoma Metropolitana (SITUAM), quienes están bajo contrato colectivo entre trabajadores Académicos y Administrativos. La relación que se brinde entre ambas partes (Autoridades y Sindicato) es primordial para el desarrollo de la institución así como para su existencia.

El 4 de marzo de 1975 se constituye el sindicato independiente de esta universidad. El nacimiento del SITUAM es favorecido por el impulso que cobra la lucha sindical en las universidades públicas, se alimentó y nutrió por las experiencias desarrolladas por otros sindicatos como el SPAUNAM.

La formación del SITUAM estuvo asociada a dos demandas estratégicas: su derecho a la bilateralidad en cuestiones como el ingreso, promoción y estabilidad en el empleo de sus representados, y su derecho a ser reconocido como sindicato único y mixto, que era representar los intereses de académicos y administrativos a la vez.

Todo el personal tanto académico como el personal administrativo que se encuentre, por voluntad, afiliado al sindicato, estará representado por el comité ejecutivo del mismo, y se regirán por el contrato colectivo de trabajo así como por la normatividad que de ella se emane. El contrato colectivo de trabajo vigente está vinculado con el apartado "A" del artículo 123 constitucional que es el que rige relaciones obrero-patronales o ley federal del trabajo. La firma del contrato colectivo de trabajo, representó un gran logro. El SITUAM adquirió su carácter de interlocutor válido ante las autoridades.

Para que el sindicato pueda realizar sus finalidades es preciso que sea independiente respecto al Estado, de las autoridades universitarias y los partidos políticos. La movilización de las bases se vuelve recurso privilegiado a la explicación del éxito o fracaso de la acción sindical, así como fuente de donde brota la necesidad de obtención de prestaciones que más tarde se llevarán a las mesas de negociación con las autoridades universitarias.

Como instrumento de clase el Sindicato pugnará por la democratización de todos los aspectos de la vida, y sobre todo en el interior del mismo, asegurando con ello la igualdad de todos sus miembros, igualdad que se exprese en la posibilidad de hacerse oír y desempeñar los diversos puestos representativos no siguiendo otro criterio que el mayoritario.



El SITUAM será un organismo independiente, representativo y democrático siendo su duración indefinida.

Los objetivos del SITUAM serán:

El estudio, mejoramiento y defensa de las condiciones económicas, sociales y laborales de sus afiliados.

Realizar las acciones necesarias para hacer efectivos los derechos de los trabajadores e incrementar las prerrogativas que las diversas Leyes, disposiciones y convenios les otorguen.

Defender la autonomía de las universidades y luchar por la democratización de la enseñanza.

Realizar todas las acciones que de acuerdo a los presentes Estatutos y al Contrato Colectivo de Trabajo garanticen la superación y formación técnica y profesional de los trabajadores de la Universidad Autónoma Metropolitana.

El lema del SITUAM es: **"POR LA UNIDAD EN LA LUCHA SOCIAL"**.

Serán afiliados al SITUAM todos los trabajadores de base, tanto académicos como administrativos de la Universidad Autónoma Metropolitana, cualquiera que sea el carácter de su contratación, que lo soliciten por escrito al Comité Ejecutivo mediante la cédula correspondiente.

La idea del sindicato como fuente de bienes y servicios, resulta determinante en la capacidad de este para administrar el acceso al empleo en la UAM, como su fuerte incidencia para regular la propia movilidad horizontal y vertical del trabajo.

En lo referente al tema de las prestaciones contractuales es importante que el sindicato considere la coyuntura social, económica y política que existe en el ambiente nacional para poder pelear un aumento en la cantidad y calidad o porcentaje de las prestaciones. Ya que como hemos mencionado, estas son pactadas de forma bilateral, y es parte importante del salario que se percibe, siendo en ocasiones algunas de ellas puntos clave en los ingresos económicos, pues son de carácter general y permanente para todos los trabajadores.

LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO DEL SITUAM SERÁN:

A) Órganos de deliberación y resolución:

1. Congreso General (CG)
2. Consejo General de Delegados (CGD)
3. Consejo Seccional de Delegados (CSD)



4. Asamblea Seccional (AS)
5. Asamblea de Solicitantes de Vivienda (ASV)

B) Órganos de Coordinación y Ejecución

1. Comité Ejecutivo (CE)
2. Grupo Interno Coordinador (GIC)
3. Delegado Departamental (DD)
4. Comisiones Mixtas (parte sindical) (CM)
5. Asesor Académico (AA)

C) Órganos Normativos

1. Comisión Autónoma de Vigilancia, Evaluación y Fiscalización (CAVEF)
2. Comisión Autónoma de Hacienda (CAH)

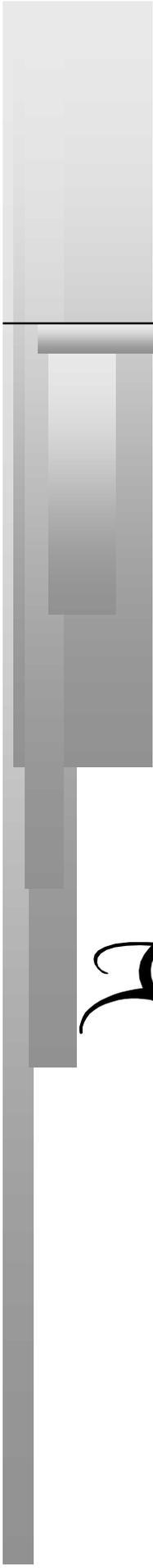
COMITÉ EJECUTIVO.

El Comité Ejecutivo es el órgano sindical responsable de dirigir, coordinar y poner en práctica a nivel general las resoluciones de los diversos órganos sindicales. Asimismo es responsable de la aplicación del Contrato Colectivo de Trabajo firmado con la Universidad Autónoma Metropolitana, por lo que deberán vigilar que se cumpla estrictamente.

El Comité estará constituido por:

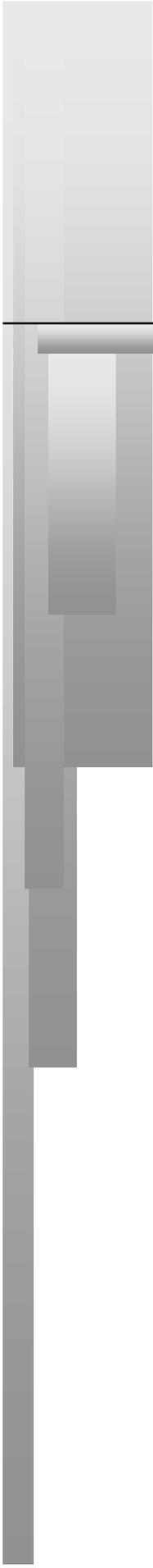
1. Secretaría General.
2. Secretaría de Organization.
3. Secretaría de Conflictos.
4. Secretaría de Trabajo.
5. Secretaría de Asuntos Académicos.
6. Secretaría de Prensa y Propaganda.
7. Secretaría de Relaciones y Solidaridad.
8. Secretaría de Finanzas.
9. Secretaría de Educación y Análisis.
10. Secretaría de Prevision Social.

Estas instancias son las encargadas de dar representación sindical y hacer valer los estatutos que rigen a los trabajadores sindicalizados ante las autoridades administrativas de la UAM, realizan las gestiones necesarias y vigilan los intereses de sus agremiados.



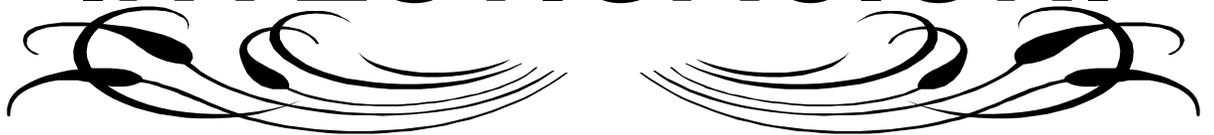
METODOLOGÍA





CAPÍTULO 5

ESTRUCTURA DEL REPORTE DE INVESTIGACION.



ESTRUCTURA DEL REPORTE DE INVESTIGACIÓN.

PROBLEMA:

¿Cómo influye el conocimiento de las prestaciones, que se otorgan en la Universidad Autónoma Metropolitana Plantel Iztapalapa, en la utilización que de ellas hace el personal administrativo y en su motivación?

OBJETIVO GENERAL:

Demostrar que el conocimiento de las prestaciones genera en el trabajador mayor utilización de las mismas y una mayor motivación.

VARIABLES:

Variables Independiente: Conocimiento de las prestaciones.

Definición Conceptual: Se entiende por prestación a la acción o efecto de prestar una cosa o servicio a determinada persona, o bien, es la cosa o servicio exigido por una autoridad laboral o convenio en un pacto.

Por tanto, se refiere a que el trabajador administrativo conozca el total de prestaciones que se otorgan en la institución

Definición Operativa: Se aplicara un cuestionario que utiliza una escala tipo likert, para medir dicho conocimiento.

Variable Dependiente 1: Uso de las prestaciones.

Definición Conceptual: Las prestaciones, tienden a garantizar el derecho a la salud asistencia médica, y los

servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo de los trabajadores.

Definición Operativa: Se aplicara un cuestionario que utiliza una escala tipo likert, para medir dicho uso.

Variable Dependiente 2: Motivación.

Definición Conceptual: La motivación se define como la voluntad para hacer un gran esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal. Si bien la motivación en general se refiere al esfuerzo por alcanzar cualquier meta.

Definición Operativa: Se aplicara un cuestionario que utiliza una escala tipo likert, para medir dicha motivación.

HIPÓTESIS:

Mientras mayor conocimiento tenga el trabajador de las prestaciones que se le otorgan, mayor será la utilización que haga de ellas.

Mientras mayor conocimiento tenga el trabajador de las prestaciones que se le otorga, mayor será su motivación.

DISEÑO UTILIZADO:

Investigación explorativa, de tipo descriptiva.

ESCENARIO:

Universidad Autónoma Metropolitana, Plantel Iztapalapa.



SUJETOS:

Muestra: 30 trabajadores administrativos, de los cuales 19 son hombres y 11 son mujeres, con un rango de edad de 24 a 57 años.

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN UTILIZADO:

Cuestionario de escalas tipo LIKERT.

- ∅ **Las preguntas relacionadas con Conocimiento de las Prestaciones son:** 2, 4, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 16 y 25.
- ∅ **Las preguntas relacionadas con Uso de las Prestaciones son:** 3, 17, 18 y 24.
- ∅ **Las preguntas relacionadas con Motivación son:** 1, 5, 9, 13, 14, 15, 19, 20, 21, 22 y 23.

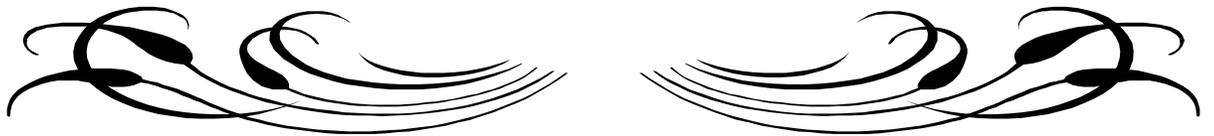
PROCEDIMIENTO:

1 fase: Se aplicó un cuestionario en horas hábiles, a 30 trabajadores de la UAM-I, para medir el conocimiento y uso que hacen de las prestaciones ofrecidas por esta institución, y su nivel de motivación.

2 fase: Se analizará, interpretarán y graficarán los resultados obtenidos por indicador, con el fin de crear una serie de recomendaciones e implicaciones prácticas para que el trabajador promedio tenga mayor conocimiento de las prestaciones a su alcance.

CAPÍTULO 6

“ANALISIS DE LOS DATOS E INTERPRETACION”





ANALISIS DE LOS DATOS POR PREGUNTA.

Para realizar la interpretación y análisis de los datos obtenidos en los cuestionarios, se le asignaron valores a las cinco posibles respuestas. La escala de puntuación que se utilizó, fue la siguiente:

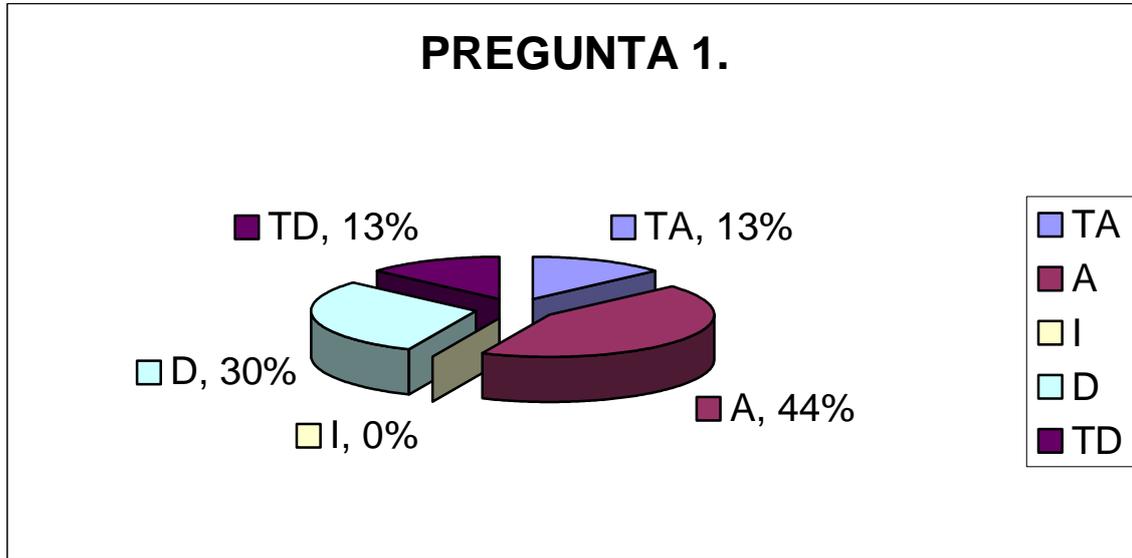
<i>Totalmente de Acuerdo (TA):</i>	<i>5 puntos.</i>
<i>De Acuerdo (A):</i>	<i>4 puntos.</i>
<i>Indeciso (I):</i>	<i>3 puntos.</i>
<i>En desacuerdo (D):</i>	<i>2 puntos.</i>
<i>Totalmente en desacuerdo (TD):</i>	<i>1 punto.</i>

Se realizó el análisis y la interpretación de esta forma, con el fin de que el lector pueda obtener en forma panorámica una idea del pensamiento que tiene el personal administrativo en cuestión de prestaciones.

El análisis por pregunta nos permite observar la opinión que se tiene, por parte de la población encuestada, a una cuestión individualmente dada.



PREGUNTA 01.- Esta contento con su trabajo, de acuerdo a sus ingresos (salario y prestaciones).



TA	4	13.3333333 %
A	13	43.3333333 %
I	0	0 %
D	9	30 %
TD	4	13.3333333 %
TOTAL	30	100 %

Este ítem pertenece a la categoría de “MOTIVACION” y representa el grado en que las prestaciones influyen como factor motivacional o incentivacional en el desempeño que los trabajadores tienen al realizar sus funciones, así como la visión que poseen de las prestaciones ofrecidas como parte integral y complementaria del salario que perciben.

Los resultados obtenidos a esta pregunta son los siguientes:

Cuatro personas que representan el 13.3333% de la muestra, optaron por responder que están “totalmente de acuerdo” (TA), en que el salario y prestaciones obtenidas por el desarrollo de sus funciones laborales, son las adecuadas; trece personas que representan el 43.3333% de la muestra, opinan que “están de Acuerdo” (A), en las percepciones obtenidas así como en el nivel de prestaciones que le son otorgadas por parte de la Universidad; no hubo respuestas de “indecisión” (I), por parte de las personas encuestadas; nueve personas encuestadas que representan el 30%, respondieron que “están en desacuerdo” (D), con el nivel del salario y prestaciones que perciben; cuatro de las personas y que representan el ultimo 13.3333 %, respondieron que “están totalmente en desacuerdo” (TD), con el conjunto que forman salario y prestaciones.



Capítulo 6

Análisis de los Datos e Interpretación

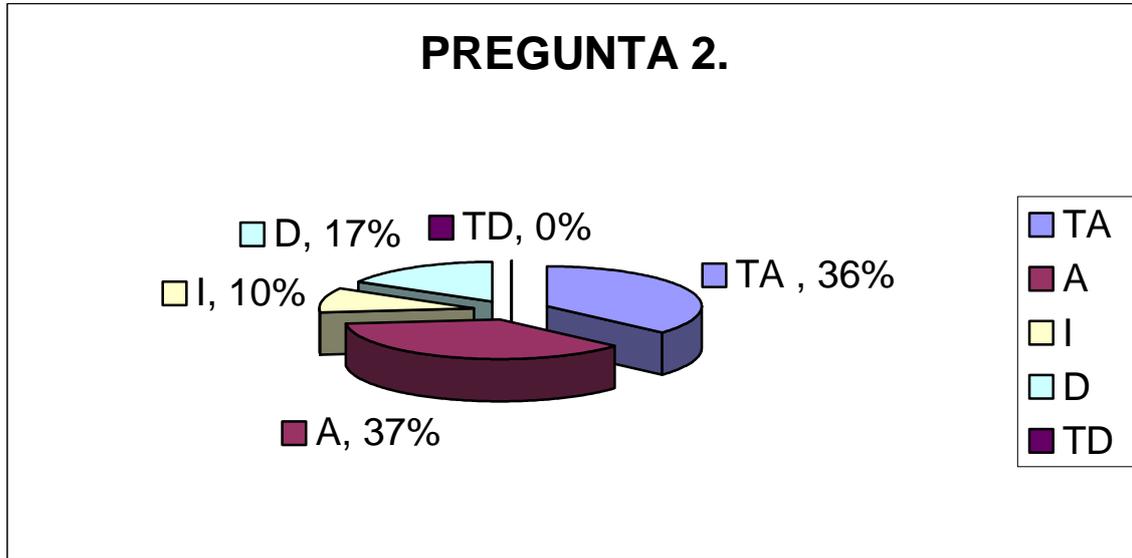
Metodología

Como se observa, existe una igualdad entre el ítem “Totalmente de Acuerdo (TA)” y el ítem “Totalmente en Desacuerdo (TD)”, pues en ambos casos, a pesar de ser polos totalmente opuestos, se obtuvo igual número de personas (4). La opción más representativa fue el ítem “de Acuerdo (A)”, que obtuvo el 43.333% con 13 personas a su favor, pero seguido muy de cerca por el ítem “en Desacuerdo (D)”, con el 30% y 9 de las personas de la muestra.

Esto nos dice que existen un margen de opiniones encontradas motivadas principalmente por la pasión, esto es, que al parecer esta pregunta no fue respondida de forma totalmente consiente, por parte de todos los individuos encuestados, sino motivada por la incertidumbre generada a partir de las modificaciones que el gobierno plantea realizar al Art.123 (Ley Federal del Trabajo), así como las adecuaciones que la misma universidad proyecta realizar al sector de prestaciones, y reajuste del personal laboral de la misma (inquietudes y comentarios escuchados posterior al cuestionario). Aun así, existe un porcentaje importante de diferencia, en cuanto a que se consideran adecuadas las percepciones (número y calidad de las prestaciones, en efectivo y en especie), obtenidas por parte de los trabajadores, y que motivan a su permanencia en esta institución.



PREGUNTA 02.- Tiene Ud. conocimiento de lo que son las prestaciones.



TA	11	36.6666667	%
A	11	36.6666667	%
I	3	10	%
D	5	16.6666667	%
TD	0	0	%
TOTAL	30	100	%

Este ítem pertenece a la categoría de “CONOCIMIENTO DE LAS PRESTACIONES” y representa el grado en que el trabajador tiene conocimiento de las prestaciones que ofrece la Universidad y los requisitos que se requieren para tener acceso a ellas. Así como poder identificar cuales de ellas son prestaciones en especie y cuales son prestaciones económicas. De igual forma reconocer entre prestaciones de ley y prestaciones adicionales.

Los resultados obtenidos a esta pregunta son los siguientes:

Once personas que representan el 36.6666% de la muestra, optaron por responder que están “totalmente de acuerdo” (TA), en que poseen el conocimiento de los que son las prestaciones; once personas mas, que representan el 36.6666% de la muestra, opinan que “están de Acuerdo” (A), en que saben lo que implica una prestación otorgada por parte de la Universidad; hubo tres respuestas de “indecisión” (I), que representan el 10%, por parte de las personas encuestadas, lo que indica que no pueden dar una opinión aventurada del tema; cinco personas encuestadas que representan el 16.6666%, respondieron que “están en desacuerdo” (D), esto es que no conocen lo que son o significan las prestaciones; no hubo ninguna



Capítulo 6

Análisis de los Datos e Interpretación

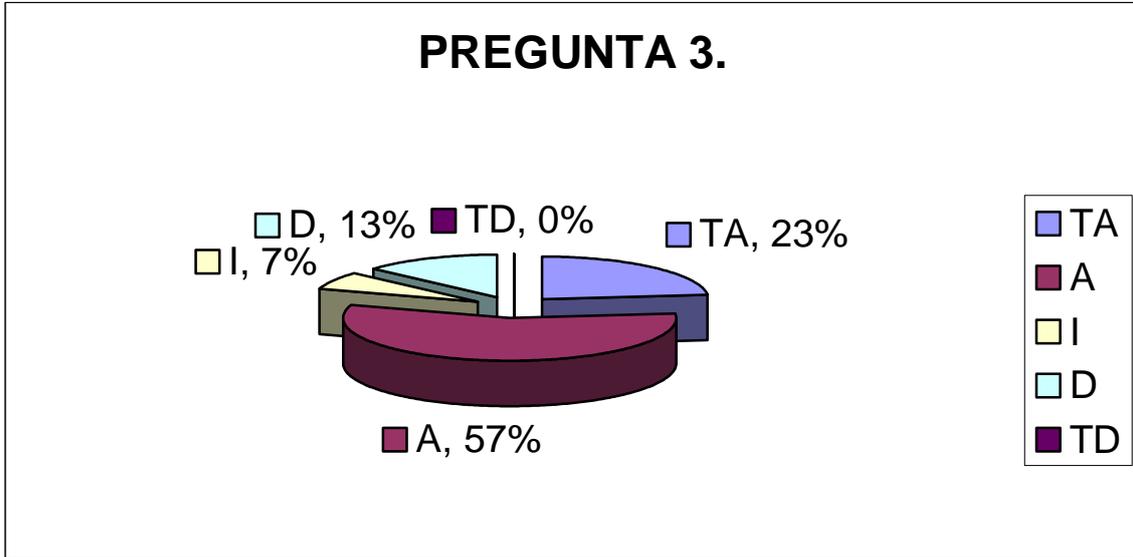
Metodología

persona que opinara que “están totalmente en desacuerdo” (TD), es decir, que totalmente desconoce lo que son las prestaciones.

En esta pregunta se observa que el conocimiento que se tiene acerca de lo que son las prestaciones es un poco mas homogéneo, pues existe un gran numero de las personas encuestadas que afirma que posee por lo menos nociones elementales de lo que son estas, los requisitos para tener acceso a ellas, de donde se derivan, así como la diferencia entre prestaciones económicas y prestaciones en especie. Por tanto, al poseer el conocimiento de la existencia del total de estas prestaciones, existe la posibilidad de que el trabajador haga uso de ellas en un momento dado, cuando este lo requiera o le sea indispensable y por consiguiente le impacte en su salario de forma mas considerable.



PREGUNTA 03.- Hace uso de ellas frecuentemente.



TA	7	23.3333333	%
A	17	56.6666667	%
I	2	6.6666667	%
D	4	13.3333333	%
TD	0	0	%
TOTAL	30	100	%

Este ítem pertenece a la categoría de “USO DE LAS PRESTACIONES” y representa el grado en que el trabajador hace uso o utiliza las prestaciones que se ofrecen por parte de la Universidad como parte complementaria del salario, la frecuencia de su uso, así como saber cuales son las prestaciones mas utilizadas.

Los resultados obtenidos a esta pregunta son los siguientes:

Siete personas que representan el 23.3333% de la muestra, optaron por responder que están “totalmente de acuerdo” (TA), en que hacen uso frecuentemente de las prestaciones; diecisiete personas mas, que representan el 56.6666% de la muestra, opinan que “están de Acuerdo” (A), en que hacen uso de estas prestaciones que son otorgadas por parte de la Universidad; hubo dos respuestas de “indecisión” (I), que representan el 6.6666%, por parte de las personas encuestadas, lo que indica que el uso de las prestaciones no es tan relevante, aun a pesar de que las poseen sin valorizar su existencia; cuatro personas encuestadas que representan el 13.3333%, respondieron que “están en desacuerdo” (D), esto es que no conocen lo que son o significan las prestaciones, y por ello no saben si hacen uso de ellas o no; no hubo ninguna persona que opinara que “están



Capítulo 6

Análisis de los Datos e Interpretación

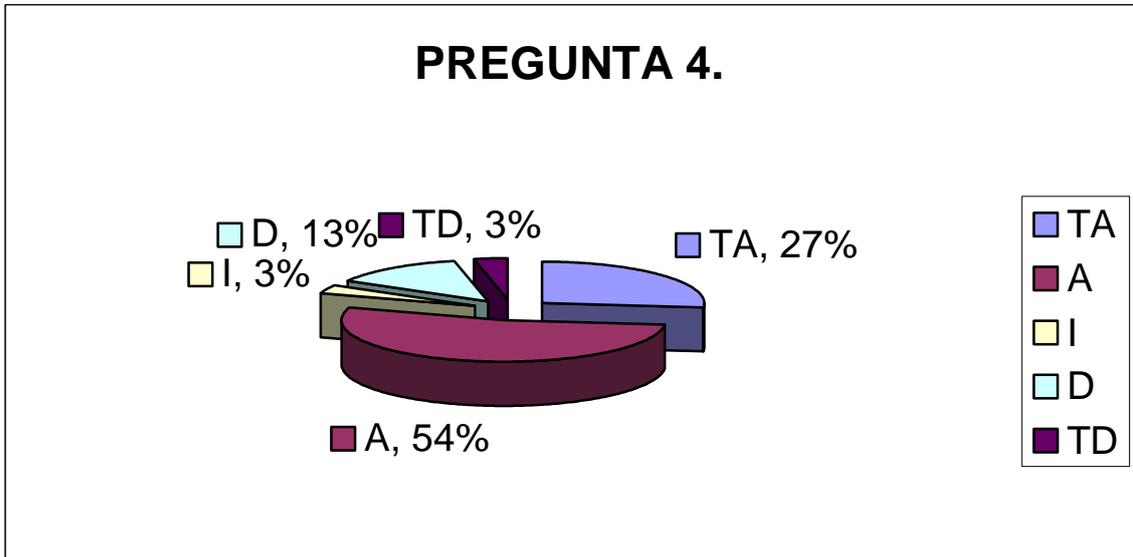
Metodología

totalmente en desacuerdo” (TD), es decir, que no hacen uso de las prestaciones.

Esta pregunta nos confirma que la mayoría de los trabajadores saben lo que son las prestaciones, que pueden identificar entre las prestaciones económicas que se encuentran incorporadas en su talón de pago, así como las prestaciones en especie que tramitan en la oficina de personal, y por tanto, acepta que hace uso frecuente de aquellas que le son mas indispensables. Esto les ayuda a soportar la carga que representa el tener que realizar, con su salario, el pago de algunos servicios indispensables en su vida cotidiana.



PREGUNTA 04.- Conoce Ud. el total de prestaciones que le ofrece la institución en la cual trabaja.



TA	8	26.6666667	%
A	16	53.3333333	%
I	1	3.33333333	%
D	4	13.33333333	%
TD	1	3.33333333	%
TOTAL	30	100	%

Este ítem pertenece a la categoría de “CONOCIMIENTO DE LAS PRESTACIONES” y representa el grado en que el trabajador tiene conocimiento de las prestaciones que ofrece la Universidad y los requisitos que se requieren para tener acceso a ellas. Así como poder identificar cuales de ellas son prestaciones en especie y cuales son prestaciones económicas. De igual forma reconocer entre prestaciones de ley y prestaciones adicionales.

Los resultados obtenidos a esta pregunta son los siguientes:

Ocho personas que representan el 26.6666% de la muestra, optaron por responder que están “totalmente de acuerdo” (TA), es decir, que poseen el conocimiento del total, cuantas y cuales son las prestaciones; dieciséis personas mas, que representan el 53.3333% de la muestra, opinan que “están de Acuerdo” (A), en que saben cuales son las prestaciones otorgadas por parte de la Universidad; hubo una respuesta de “indecisión” (I), que representan el 3.3333%, por parte de las personas encuestadas, lo que indica que no pueden dar una opinión del tema; cuatro personas encuestadas que representan el 13.3333%, respondieron que “están en desacuerdo” (D), esto es, que no conocen todas las prestaciones y lo que significan; hubo una



Capítulo 6

Análisis de los Datos e Interpretación

Metodología

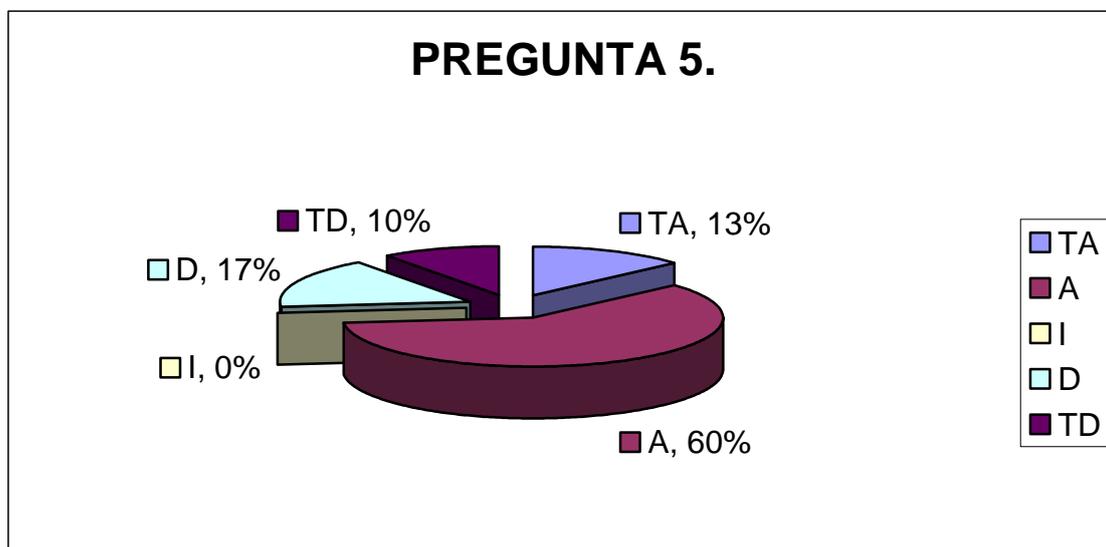
persona que opinara que “está totalmente en desacuerdo” (TD), es decir, que totalmente desconoce lo que son las prestaciones, cuales o cuantas son.

En el resultado obtenido de esta pregunta se observa lo siguiente: Existe un porcentaje del 53.333% en la ítem “de acuerdo”, lo cual nos dice que existe un conocimiento generalizado de casi todas las prestaciones que otorga la universidad a sus trabajadores. Que tal vez no sea completamente exacto, ni total; pero si representativo para hacer efectivo el impacto que el conocimiento de estas prestaciones puede provocar en el índice de utilidad de las mismas.

El hecho de que el trabajador conozca la existencia del total de las prestaciones que se otorgan en su fuente de trabajo, le permitirá hacer uso de aquellas que juzgue necesarias.



PREGUNTA 05.- Considera que son adecuadas para Ud. y su familia, dichas prestaciones.



TA	4	13.33333333	%
A	18	60	%
I	0	0	%
D	5	16.66666667	%
TD	3	10	%
TOTAL	30	100	%

Este ítem pertenece a la categoría de “MOTIVACION” y representa el grado en que las prestaciones influyen como factor motivacional o incentivacional en el desempeño que los trabajadores tienen al realizar sus funciones, así como la visión que poseen de las prestaciones ofrecidas como parte integral y complementaria del salario que perciben.

Los resultados obtenidos a esta pregunta son los siguientes:

Cuatro personas que representan el 13.3333% de la muestra, optaron por responder que están “totalmente de acuerdo” (TA), en que las prestaciones obtenidas por el desarrollo de sus funciones son las adecuadas; dieciocho personas que representan el 60% de la muestra, opinan que “están de Acuerdo” (A), en el nivel de prestaciones que le son otorgadas por parte de la Universidad; no hubo respuestas de “indecisión” (I), por parte de las personas encuestadas; cinco personas encuestadas que representan el 16.6666%, respondieron que “están en desacuerdo” (D), es decir, que las prestaciones que perciben, no son adecuadas; tres de las personas y que representan el ultimo 10%, respondieron que “están totalmente en desacuerdo” (TD), con el numero y calidad de las prestaciones.



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA *Iztapalapa*

Capítulo 6

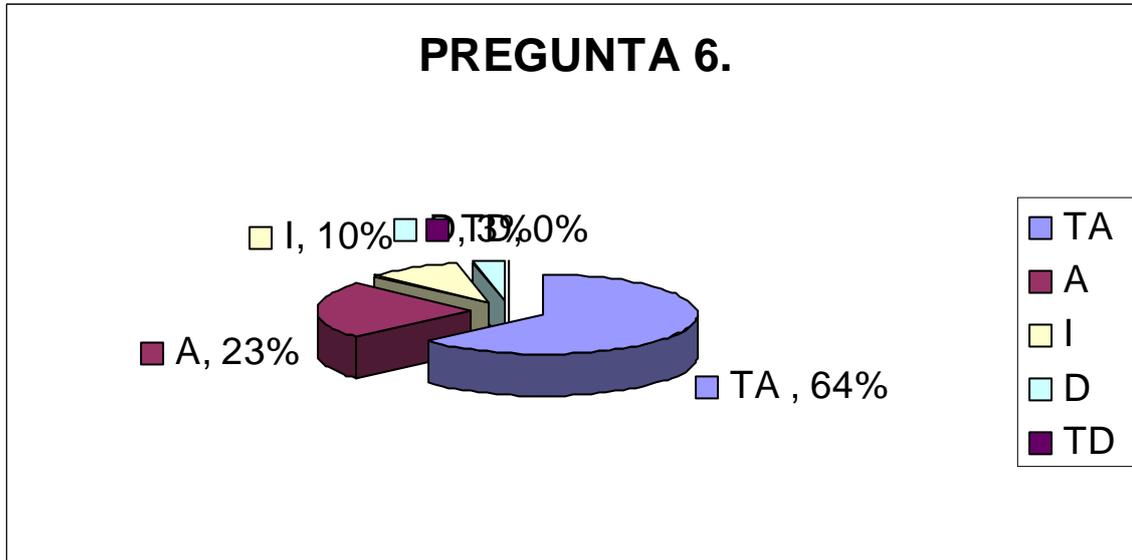
Análisis de los Datos e Interpretación

Metodología

Dieciocho personas que representan el 60% afirman que consideran adecuadas la calidad, tipo y cantidad de prestaciones que le ofrece la universidad, que la repercusión de ellas impacta directamente a la familia del mismo trabajador, y que por lo tanto le da acceso a un nivel mejor de vida.



PREGUNTA 06.- Cree adecuada la creación de un folleto informativo de prestaciones al alcance de todos los trabajadores.



TA	19	63.3333333	%
A	7	23.3333333	%
I	3	10	%
D	1	3.33333333	%
TD	0	0	%
TOTAL	30	100	%

Este ítem pertenece a la categoría de “CONOCIMIENTO DE LAS PRESTACIONES” y representa el grado en que el trabajador tiene conocimiento de las prestaciones que ofrece la Universidad y los requisitos que se requieren para tener acceso a ellas. Así como poder identificar cuales de ellas son prestaciones en especie y cuales son prestaciones económicas. De igual forma reconocer entre prestaciones de ley y prestaciones adicionales.

Los resultados obtenidos a esta pregunta son los siguientes:

Diecinueve personas que representan el 63.3333% de la muestra, optaron por responder que están “totalmente de acuerdo” (TA), en que poseer un folleto informativo de las prestaciones les sería de gran utilidad; siete personas mas, que representan el 23.3333% de la muestra, opinan que “están de Acuerdo” (A), en que saber mas en materia de las prestaciones ofrecidas por la universidad, sería lo adecuado; hubo tres respuestas de “indecisión” (I), que representan el 10%, por parte de las personas encuestadas, lo que indica que le es indiferente la existencia o creación de este tipo de folletos; una persona encuestada que representan el 3.3333%, respondió que “están en desacuerdo” (D), esto es que no le interesa que



Capítulo 6

Análisis de los Datos e Interpretación

Metodología

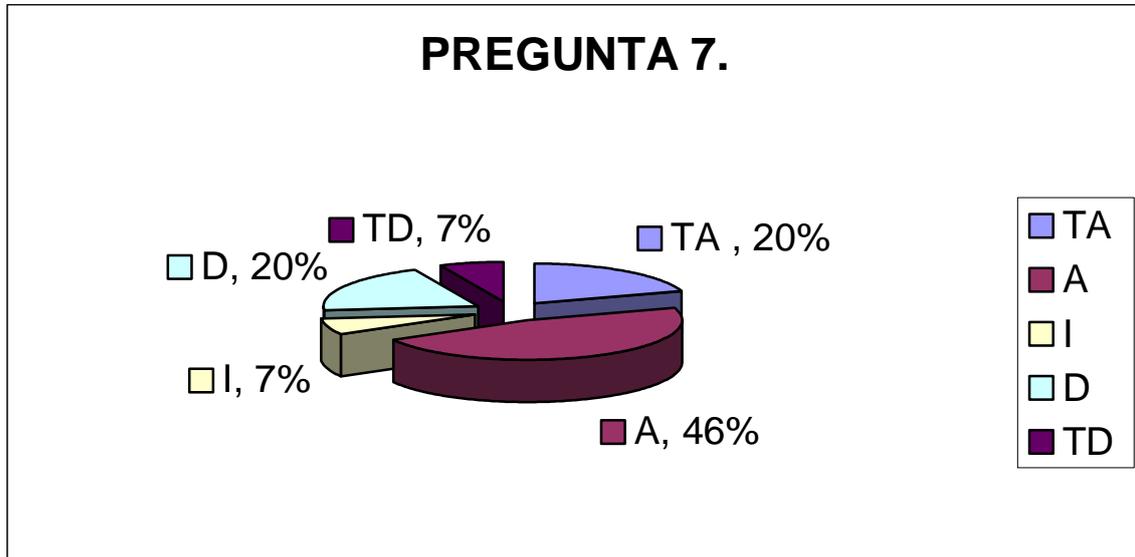
exista un folleto explicativo de las prestaciones a las cuales tiene derecho como trabajador de la universidad; no hubo ninguna persona que opinara que “está totalmente en desacuerdo” (TD), es decir, que totalmente niegue que le interese que sería adecuada la creación de un folleto de prestaciones.

Como se observa, existe un gran interés por parte de los trabajadores encuestados, por tener acceso a un instructivo informativo, el cual le explique el número exacto de las prestaciones que puede acceder un trabajador en esta institución, los requisitos que se requieren para hacer uso de ellas, así como el tipo de prestación de la cual se trate: si es prestación en especie (que se tramita, en su mayoría, en el departamento de personal) o económica (que se observa en la cantidad obtenida o el tanto por ciento de otro concepto, en el talón de pago). Por ello sería factible que el trabajador tuviera un formato de esta índole, que le permita tener la información necesaria, para hacer uso de la prestación que requiera en un momento dado.

Estas prestaciones son derechos laborales obtenidas previa negociación entre autoridades universitarias y sindicato.



PREGUNTA 07.- Puede identificar las prestaciones de ley y las adicionales que le ofrece la institución.



TA	6	20 %
A	14	46.6666667 %
I	2	6.66666667 %
D	6	20 %
TD	2	6.66666667 %
TOTAL	30	100 %

Este ítem pertenece a la categoría de “CONOCIMIENTO DE LAS PRESTACIONES” y representa el grado en que el trabajador tiene conocimiento de las prestaciones que ofrece la Universidad y los requisitos que se requieren para tener acceso a ellas. Así como poder identificar cuales de ellas son prestaciones en especie y cuales son prestaciones económicas. De igual forma reconocer entre prestaciones de ley y prestaciones adicionales.

Los resultados obtenidos a esta pregunta son los siguientes:

Seis personas que representan el 20% de la muestra, optaron por responder que están “totalmente de acuerdo” (TA), en que poseen el conocimiento de los que son las prestaciones y que pueden identificar entre prestaciones de ley y prestaciones adicionales; catorce personas mas, que representan el 46.6666% de la muestra, opinan que “están de Acuerdo” (A), en que saben lo que representa una prestación otorgada por parte de la Universidad, y otra que por ley le corresponde recibir; hubo dos respuestas de “indecisión” (I), que representan el 6.6666%, por parte de las personas encuestadas, lo que indica que no pueden dar una opinión aventurada del tema; seis personas encuestadas que representan el 20%, respondieron que “están en



Capítulo 6

Análisis de los Datos e Interpretación

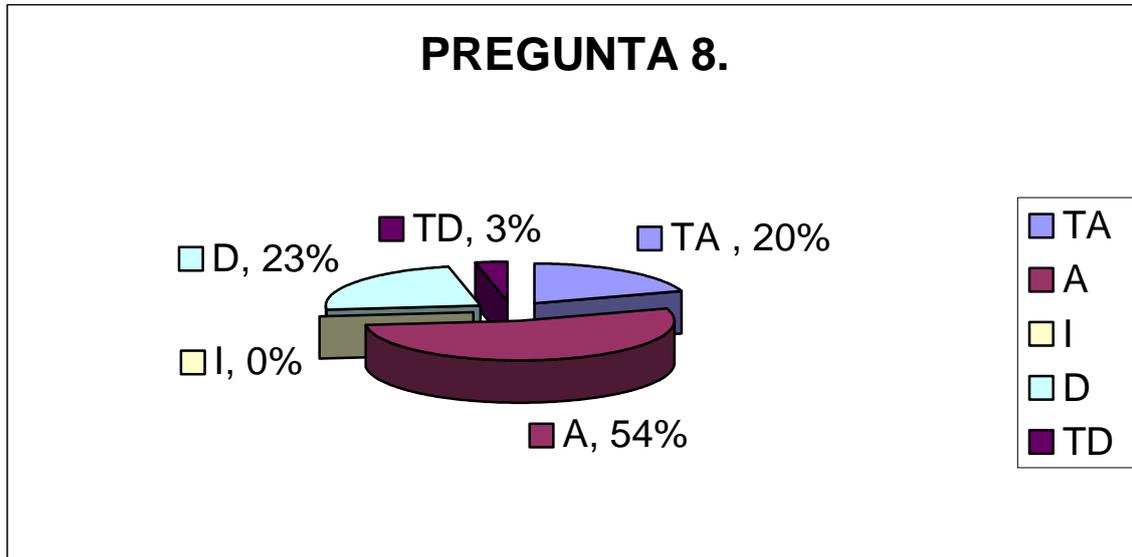
Metodología

desacuerdo” (D), esto es que no conocen lo que son o significan las prestaciones; hubo dos persona que opinara que “están totalmente en desacuerdo” (TD), es decir, que totalmente desconoce lo que son las prestaciones, y aun mas, no podrían identificar entre ellas, las que por ley les pertenecen y las adicionales que reciben por parte de la universidad.

En esta pregunta se observa que existen 14 personas que representan el 46.666% de los trabajadores encuestados y que opinaron que pueden identificar entre las prestaciones que son otorgadas por la institución. Cuales de ellas son prestaciones de ley (especificadas en el articulo 123 que es la ley federal del trabajo), y prestaciones adicionales (son aquellas que por la naturaleza de la entidad empresarial o institución de trabajo se otorgan a los empleados mediante previo acuerdo bilateral entre representante de los empleadores y representante de los empleados).



PREGUNTA 08.- Conoce la diferencia (económica y servicios) de las prestaciones adicionales que se le otorgan.



TA	6	20 %
A	16	53.3333333 %
I	0	0 %
D	7	23.3333333 %
TD	1	3.3333333 %
TOTAL	30	100 %

Este ítem pertenece a la categoría de “CONOCIMIENTO DE LAS PRESTACIONES” y representa el grado en que el trabajador tiene conocimiento de las prestaciones que ofrece la Universidad y los requisitos que se requieren para tener acceso a ellas. Así como poder identificar cuales de ellas son prestaciones en especie y cuales son prestaciones económicas. De igual forma reconocer entre prestaciones de ley y prestaciones adicionales.

Los resultados obtenidos a esta pregunta son los siguientes:

Seis personas que representan el 20% de la muestra, optaron por responder que están “totalmente de acuerdo” (TA), en que poseen el conocimiento de lo que son las prestaciones, tanto las económicas como las de servicios o en especie, que le son ofrecidas, y que son adicionales a la ley; dieciséis personas mas, que representan el 53.3333% de la muestra, opinan que “están de Acuerdo” (A), en que saben lo que representa una prestación adicional otorgada por parte de la Universidad; no hubo respuestas de “indecisión” (I), por parte de las personas encuestadas; siete personas encuestadas que representan el 23.3333%, respondieron que “están en



Capítulo 6

Análisis de los Datos e Interpretación

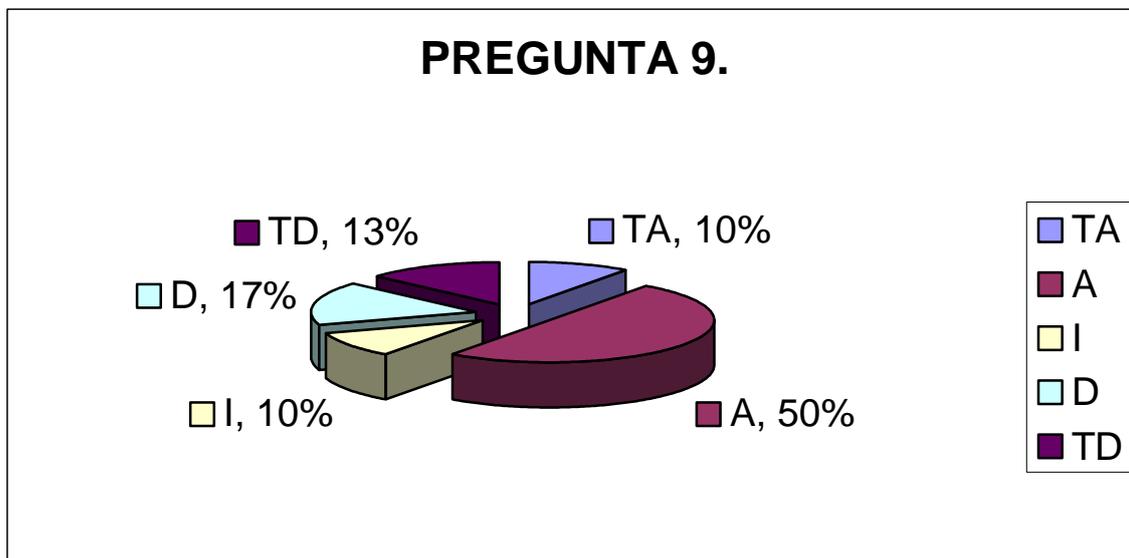
Metodología

desacuerdo” (D), esto es que no conocen lo que son o significan las prestaciones tanto adicionales como las de ley, así mismo la diferencia entre una y otra; hubo una persona que opina que “están totalmente en desacuerdo” (TD), es decir, que totalmente desconoce lo que son las prestaciones, y por tanto no puede identificar las prestaciones, de acuerdo a si son adicionales o de ley.

Con dieciséis encuestados, que optaron por la respuesta “De acuerdo” y que representan el 53.3333%, nos dice que mas de la mitad del personal encuestado, puede identificar las prestaciones adicionales a la ley, que le son otorgadas por parte de la universidad, así mismo, catalogarlas de acuerdo a si son económicas o son en servicios (especie).



PREGUNTA 09.- Las prestaciones adicionales le brindan un mayor nivel de vida.



TA	3	10 %
A	15	50 %
I	3	10 %
D	5	16.6666667 %
TD	4	13.3333333 %
TOTAL	30	100 %

Este ítem pertenece a la categoría de “MOTIVACION” y representa el grado en que las prestaciones influyen como factor motivacional o incentivacional en el desempeño que los trabajadores tienen al realizar sus funciones, así como la visión que poseen de las prestaciones ofrecidas como parte integral y complementaria del salario que perciben.

Los resultados obtenidos a esta pregunta son los siguientes:

Tres personas que representan el 10% de la muestra, optaron por responder que están “totalmente de acuerdo” (TA), en que las prestaciones adicionales a la ley, le brindan un mejor nivel de vida; quince personas que representan el 50% de la muestra, opinan que “están de Acuerdo” (A), en las prestaciones adicionales a la ley, que perciben por parte de la universidad, son de gran utilidad en su vida; hubo tres respuestas de “indecisión” (I), por parte de las personas encuestadas, lo que nos dice que no existe, en estas personas, conocimiento entre prestaciones de ley y prestaciones adicionales a la ley; cinco personas encuestadas que representan el 16.6666%, respondieron que “están en desacuerdo” (D), esto es, que afirman que las prestaciones adicionales que le son otorgadas en si trabajo no les ayuda a mejorar su nivel



Capítulo 6

Análisis de los Datos e Interpretación

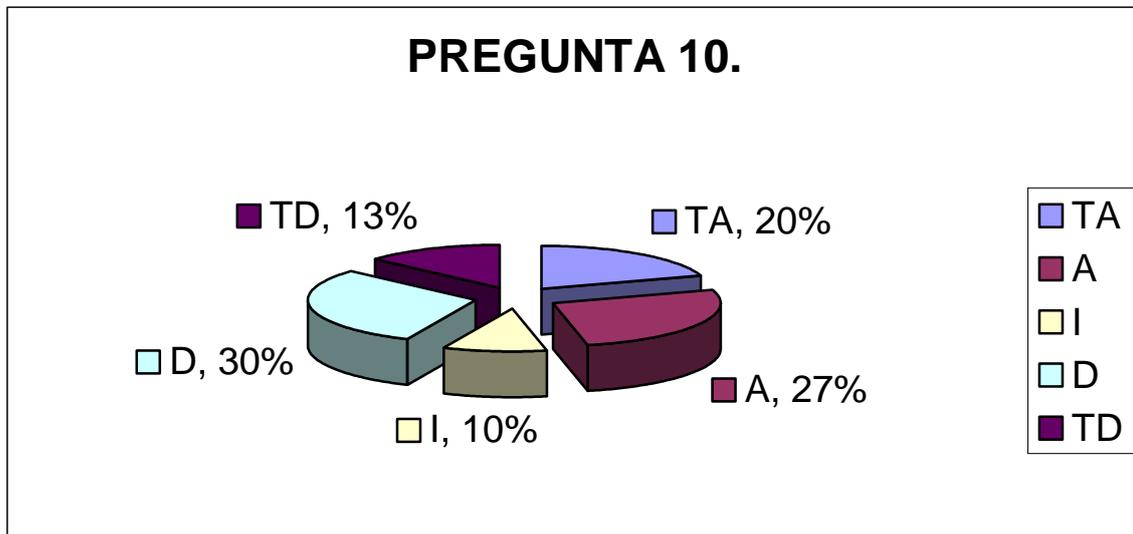
Metodología

de vida; cuatro de las personas y que representan el último 13.333 %, respondieron que “están totalmente en desacuerdo” (TD), confirman rotundamente que las prestaciones adicionales a la ley, que le son otorgadas por parte de la universidad, no le ayudan a obtener mejor nivel de vida.

La opción más representativa a esta pregunta fue la que se obtuvo en el ítem “de acuerdo” con quince personas, que representan el 50%, esto nos dice que las prestaciones adicionales a la ley, que se otorgan en la universidad a los trabajadores, tienen un impacto favorable en la economía del mismo trabajador, pero no es un impacto muy considerable, ya que algunas de ellas no son aplicables a los trabajadores en general, pues para tener acceso a ellas se requiere de determinadas características, que no todos poseen.



PREGUNTA 10.- La forma bilateral (Autoridades - Sindicato), como se negocian las prestaciones, es la adecuada.



TA	6	20 %
A	8	26.6666667 %
I	3	10 %
D	9	30 %
TD	4	13.3333333 %
TOTAL	30	100 %

Este ítem pertenece a la categoría de “MOTIVACION” y representa el grado en que las prestaciones influyen como factor motivacional o incentivacional en el desempeño que los trabajadores tienen al realizar sus funciones, así como la visión que poseen de las prestaciones ofrecidas como parte integral y complementaria del salario que perciben.

Los resultados obtenidos a esta pregunta son los siguientes:

Seis personas que representan el 20% de la muestra, optaron por responder que están “totalmente de acuerdo” (TA), en que la forma bilateral como se lleva acabo las negociaciones en materia de prestaciones, es la adecuada; ocho personas que representan el 26.6666% de la muestra, opinan que “están de Acuerdo” (A), en que es adecuada esta forma de negociación; hubo tres respuestas de “indecisión” (I), por parte de las personas encuestadas, lo que implica que le es inclusive o no le interesa como se negocie la obtención de las prestaciones; nueve personas encuestadas que representan el 30%, respondieron que “están en desacuerdo” (D), que no les parece adecuada esta forma de toma de decisión en la negociación, obtención y modificación de las prestaciones; cuatro de las personas y que representan el ultimo 13.333 %, respondieron que “están totalmente en desacuerdo” (TD), que



Capítulo 6

Análisis de los Datos e Interpretación

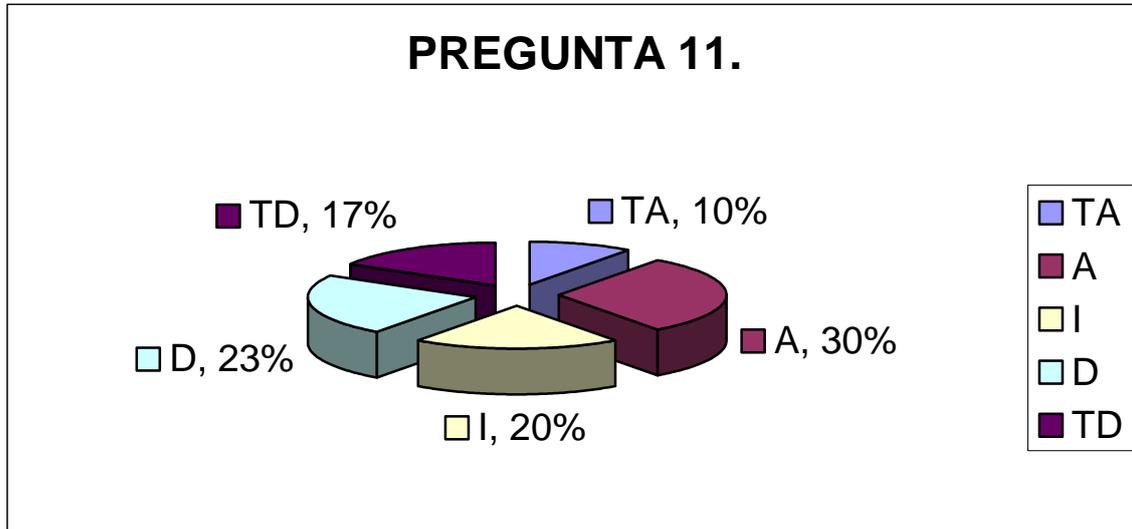
Metodología

rechazan categóricamente la forma bilateral en que se negocian las prestaciones en la universidad.

En esta pregunta se observa que existen opiniones muy disparadas y contrarias entre si, por un lado esta la aceptación con catorce encuestados entre “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”; y por otro lado están trece encuestados entre “en desacuerdo” y “totalmente en desacuerdo”, esto nos dice que existe una inconformidad hacia el sindicato, con respecto a la forma en que negocia con las autoridades, el tipo y características de las prestaciones que han de aplicarse a los trabajadores.



PREGUNTA 11.- Sus representantes sindicales lo toman en cuenta a la hora de solicitar un incremento en el número y calidad de las prestaciones.



TA	3	10 %
A	9	30 %
I	6	20 %
D	7	23.3333333 %
TD	5	16.6666667 %
TOTAL	30	100 %

Este ítem pertenece a la categoría de “CONOCIMIENTO DE LAS PRESTACIONES” y representa el grado en que el trabajador tiene conocimiento de las prestaciones que ofrece la Universidad y los requisitos que se requieren para tener acceso a ellas. Así como poder identificar cuales de ellas son prestaciones en especie y cuales son prestaciones económicas. De igual forma reconocer entre prestaciones de ley y prestaciones adicionales.

Los resultados obtenidos a esta pregunta son los siguientes:

Tres personas que representan el 10% de la muestra, optaron por responder que están “totalmente de acuerdo” (TA), en que son tomados en cuenta por sus representantes sindicales al solicitar incremento en las prestaciones; nueve personas mas, que representan el 30% de la muestra, opinan que “están de Acuerdo” (A), aceptan que en la toma de decisión que hacen los representantes sindicales en materia de prestaciones, son tomados en cuenta los intereses de la parte trabajadora; hubo seis respuestas de “indecisión” (I), que representan el 20%, por parte de las personas encuestadas, lo que indica que no pueden negar o afirmar si son tomados en cuenta; siete personas encuestadas que representan el 23.3333%, respondieron que “están en desacuerdo” (D), esto es, que opinan que no son



Capítulo 6

Análisis de los Datos e Interpretación

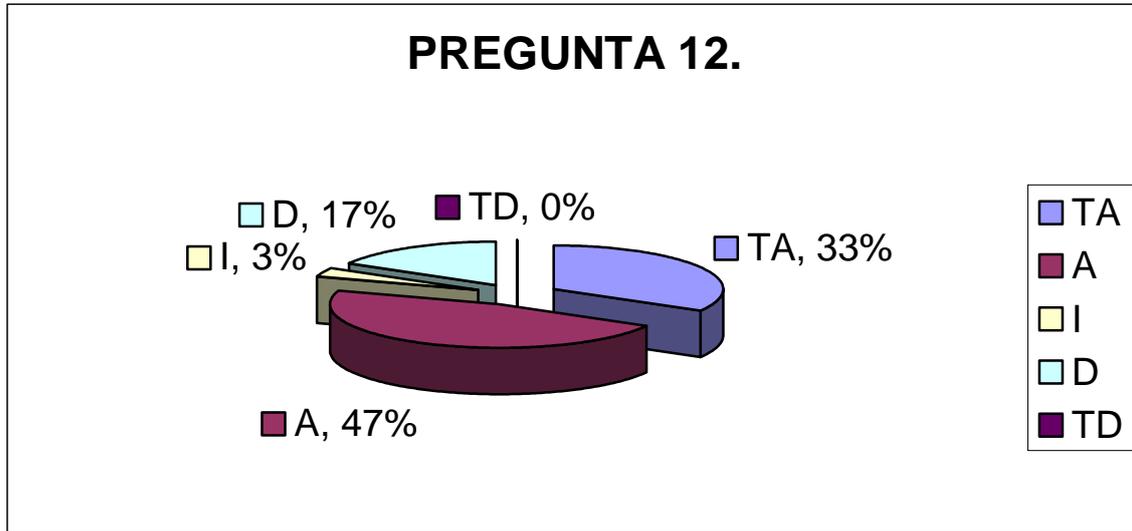
Metodología

previamente tomados en cuenta, al momento de negociar las modificaciones a las prestaciones ante las autoridades universitarias; hubo cinco persona que opinan que “están totalmente en desacuerdo” (TD), y que representan el 16.6666% es decir, que afirman rotundamente que no son tomadas en cuenta por parte de sus representantes sindicales, al solicitar un incremento en el numero, calidad y cantidad de las prestaciones que se ofrecen a los trabajadores.

El resultado que arrojó esta pregunta, nos dice que hay opiniones encontradas entre los encuestados, pues en ambos sentidos, existe un número igual de opiniones, esto puede ser por la simpatía que posea un trabajador por determinada corriente sindical y su respectivo representante. Sin embargo, consideramos que sería viable e importante, si el representante sindical consultara a la base trabajadora, sobre el tipo de prestación o el porcentaje en que debe ser incrementado, para poder tener un panorama de opinión de los trabajadores y tomar la decisión mas acertada cuando se negocie con la parte patronal.



PREGUNTA 12.- Considera oportuno que la institución le brinde información de como puede acceder a las prestaciones que se le otorgan.



TA	10	33.3333333	%
A	14	46.6666667	%
I	1	3.33333333	%
D	5	16.6666667	%
TD	0	0	%
TOTAL	30	100	%

Este ítem pertenece a la categoría de “CONOCIMIENTO DE LAS PRESTACIONES” y representa el grado en que el trabajador tiene conocimiento de las prestaciones que ofrece la Universidad y los requisitos que se requieren para tener acceso a ellas. Así como poder identificar cuales de ellas son prestaciones en especie y cuales son prestaciones económicas. De igual forma reconocer entre prestaciones de ley y prestaciones adicionales.

Los resultados obtenidos a esta pregunta son los siguientes:

Diez personas que representan el 33.3333% de la muestra, optaron por responder que están “totalmente de acuerdo” (TA), en obtener oportunamente la información necesaria para acceder a todo tipo de prestaciones a las que tiene derecho como trabajador de esta institución; catorce personas mas, que representan el 46.6666% de la muestra, opinan que “están de Acuerdo” (A), en que saber con anterioridad y oportunamente las prestaciones y los requisitos para cada una de ellas les ahorra tiempo, al realizar el tramite ante la oficina de personal; hubo una respuestas de “indecisión” (I), que representan el 3.3333%, por parte de las personas encuestadas, lo que indica que no pueden dar una opinión aventurada del tema; cinco personas encuestadas que representan el 16.6666%,



Capítulo 6

Análisis de los Datos e Interpretación

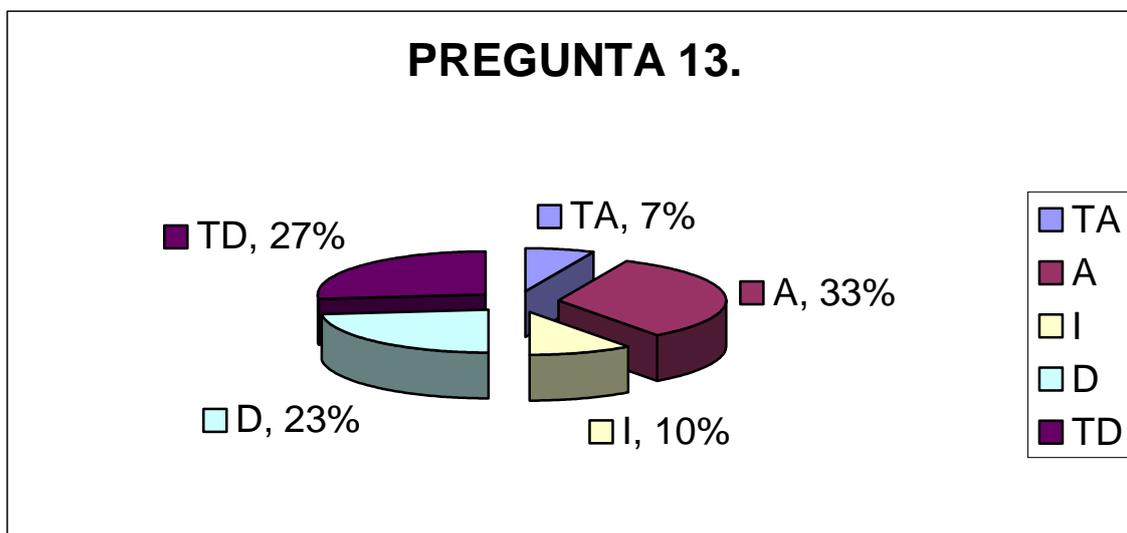
Metodología

respondieron que “están en desacuerdo” (D), esto es, que no consideran que sea necesario obtener, por parte de la institución, la información necesaria para acceder a todo tipo de prestaciones que pueden estar a su alcance, por el simple hecho de ser trabajador de esta universidad; no hubo ninguna persona que opinara que “esta totalmente en desacuerdo” (TD), es decir, que totalmente niegue que sea necesario obtener información oportuna de las prestaciones.

Como se observa, la mayoría de los encuestados, consideran que sería adecuado que la universidad les proporcionará oportunamente la información necesaria para que acceder a todas las prestaciones a que tienen derecho, considerando que si cuentan con dicha información podrían ahorrar tiempo y molestias a la hora de realizar los tramites ante las instancias pertinentes, de igual forma, evitarían dar demasiadas vueltas por algún error cometido al llenar las formas o solicitudes.



PREGUNTA 13.- Cree que la universidad se preocupa por su bienestar y por ello le brinda prestaciones adicionales a la ley.



TA	2	6.66666667	%
A	10	33.33333333	%
I	3	10	%
D	7	23.33333333	%
TD	8	26.66666667	%
TOTAL	30	100	%

Este ítem pertenece a la categoría de “MOTIVACION” y representa el grado en que las prestaciones influyen como factor motivacional o incentivacional en el desempeño que los trabajadores tienen al realizar sus funciones, así como la visión que poseen de las prestaciones ofrecidas como parte integral y complementaria del salario que perciben.

Los resultados obtenidos a esta pregunta son los siguientes:

Dos personas que representan el 6.6666% de la muestra, optaron por responder que están “totalmente de acuerdo” (TA), en que la universidad se preocupa por su bienestar al ofrecer prestaciones adicionales a la ley; diez personas que representan el 33.3333% de la muestra, opinan que “están de Acuerdo” (A), en que la existencia de prestaciones adicionales a la ley en su institución, es síntoma de que la universidad se preocupa por su bienestar y el de su familia; hubo tres respuestas de “indecisión” (I), por parte de las personas encuestadas, que representan el 10%, esto es, que decidieron abstenerse de responder esta pregunta; siete personas encuestadas que representan el 23.3333%, respondieron que “están en desacuerdo” (D), es decir, que no consideran que la universidad se preocupe por su bienestar al ofrecer prestaciones superiores a las de la ley; ocho personas que



Capítulo 6

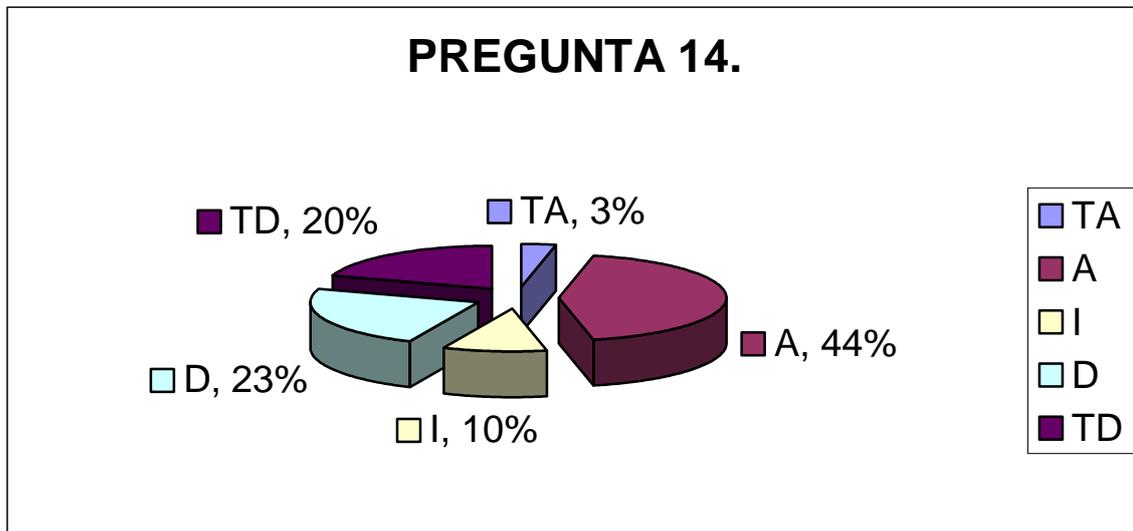
Análisis de los Datos e Interpretación

Metodología

representan el último 26.6666 %, respondieron que “están totalmente en desacuerdo” (TD), que las prestaciones adicionales a la ley que obtienen en su fuente de trabajo, no es por que la universidad se preocupe por el bienestar de los trabajadores y de sus familias, sino producto de otra causa.

Si se observa detenidamente los resultados de esta pregunta, nos daremos cuenta que existe una inclinación importante por la negatividad a esta pregunta, es decir, que sumados el ítem en “desacuerdo” y el de “totalmente en desacuerdo” suman más del 50% del resultado y si aun más, le agregamos en ítem de “indecisión”, nos arroja un 60%, lo cual nos quiere decir que la mayoría de las personas encuestadas consideran que la universidad al brindar prestaciones adicionales a la ley, no se preocupa por el bienestar del trabajador ni por el de su familia, sino, que lo hace por otro tipo de razones, o simplemente no considera que sea por dicha razón.

PREGUNTA 14.- Es significativo el efecto en su ingreso, que las prestaciones adicionales le brindan a su economía familiar.



TA	1	3.33333333	%
A	13	43.33333333	%
I	3	10	%
D	7	23.33333333	%
TD	6	20	%
TOTAL	30	100	%

Este ítem pertenece a la categoría de “MOTIVACION” y representa el grado en que las prestaciones influyen como factor motivacional o incentivacional en el desempeño que los trabajadores tienen al realizar sus funciones, así como la visión que poseen de las prestaciones ofrecidas como parte integral y complementaria del salario que perciben.

Los resultados obtenidos a esta pregunta son los siguientes:

Una persona que representa el 3.3333% de la muestra, optó por responder que está “totalmente de acuerdo” (TA), en que las prestaciones adicionales obtenidas le impactan de forma muy significativa en su economía familiar; trece personas que representan el 43.3333% de la muestra, opinan que “están de Acuerdo” (A), es decir, que si es significativo el ahorro que obtiene en su economía, con las prestaciones adicionales que obtiene además de su salario; hubo tres respuestas de “indecisión” (I), por parte de las personas encuestadas, que representan el 10%, es decir, que se reservan su opinión; siete personas encuestadas que representan el 23.3333%, respondieron que “están en desacuerdo” (D), que no existe efecto en su economía familiar las prestaciones adicionales obtenidas; seis de las personas y que representan el último 20%, respondieron que “están totalmente en desacuerdo” (TD), que



Capítulo 6

Análisis de los Datos e Interpretación

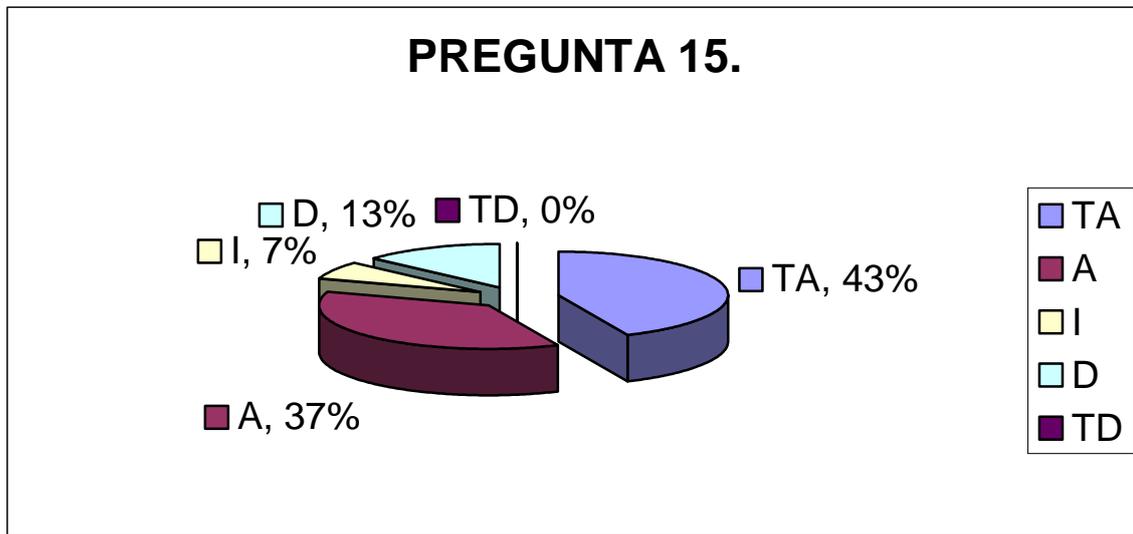
Metodología

no obtienen efecto alguno en su economía familiar, las prestaciones adicionales que se otorgan en la universidad.

Como se observa, un número relativamente considerable de encuestados, opinaron que efectivamente, las prestaciones adicionales a la ley que se ofrecen en la universidad, le brindan al trabajador un efecto considerable en su economía familiar, al permitir no erogar de su salario algunos servicios que requiere o percibir en efectivo cierta cantidad anexa a su salario base, que puede destinar a una necesidad determinada.



PREGUNTA 15.- A decir de Ud. sería necesario modificar el paquete de prestaciones adicionales a ley para que se adecuen a sus necesidades.



TA	13	43.3333333	%
A	11	36.6666667	%
I	2	6.6666667	%
D	4	13.3333333	%
TD	0	0	%
TOTAL	30	100	%

Este ítem pertenece a la categoría de “MOTIVACION” y representa el grado en que las prestaciones influyen como factor motivacional o incentivacional en el desempeño que los trabajadores tienen al realizar sus funciones, así como la visión que poseen de las prestaciones ofrecidas como parte integral y complementaria del salario que perciben.

Los resultados obtenidos a esta pregunta son los siguientes:

Trece personas que representan el 43.3333% de la muestra, optaron por responder que están “totalmente de acuerdo” (TA), en que sería adecuado modificar, mas acorde a las necesidades del trabajador, el paquete de prestaciones adicionales; once personas que representan el 36.6666% de la muestra, opinan que “están de Acuerdo” (A), en que las percepciones obtenidas como prestaciones adicionales a la ley, se deberían de ajustar con mayor precisión a las necesidades de todos los trabajadores; hubo dos respuestas de “indecisión” (I), por parte de las personas encuestadas, que representan el 6.6666%; cuatro personas encuestadas que representan el 13.3333%, respondieron que “están en desacuerdo” (D), es decir, que no les interesa si se modificara el paquete de prestaciones adicionales; no hubo personas que estuvieran “totalmente en desacuerdo”.



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA *Iztapalapa*

Capítulo 6

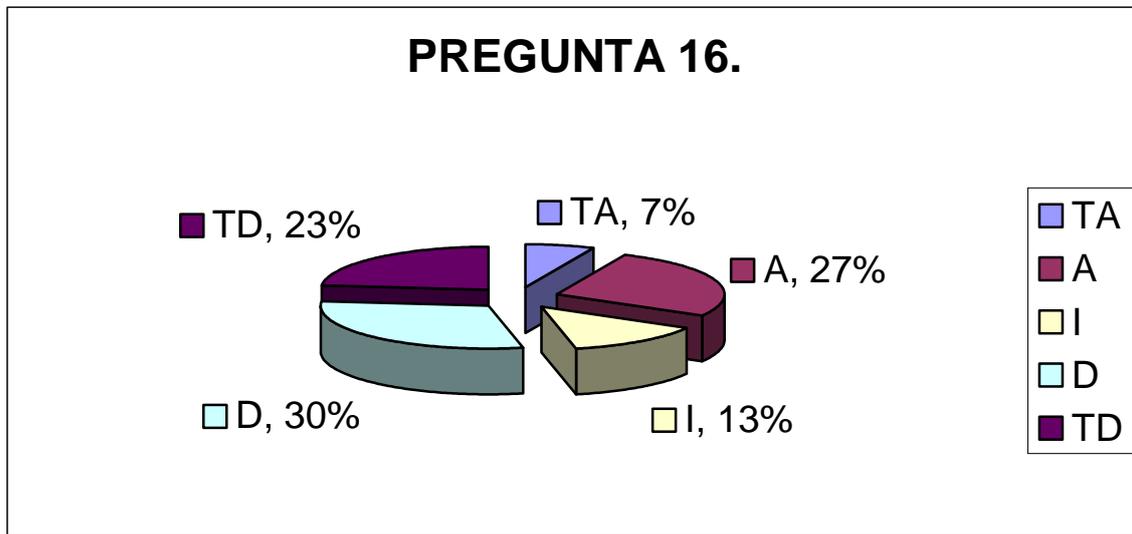
Análisis de los Datos e Interpretación

Metodología

El grueso de la población encuestada optó por responder que sería adecuado modificar el paquete de prestaciones adicionales a la ley, para que sean más acordes a sus necesidades y por tanto más útiles en su vida cotidiana.



PREGUNTA 16.- Ha tenido problemas con algún trámite de prestaciones por falta de información.



TA	2	6.66666667	%
A	8	26.66666667	%
I	4	13.33333333	%
D	9	30	%
TD	7	23.33333333	%
TOTAL	30	100	%

Este ítem pertenece a la categoría de “CONOCIMIENTO DE LAS PRESTACIONES” y representa el grado en que el trabajador tiene conocimiento de las prestaciones que ofrece la Universidad y los requisitos que se requieren para tener acceso a ellas. Así como poder identificar cuales de ellas son prestaciones en especie y cuales son prestaciones económicas. De igual forma reconocer entre prestaciones de ley y prestaciones adicionales.

Los resultados obtenidos a esta pregunta son los siguientes:

Dos personas que representan el 6.6666% de la muestra, optaron por responder que están “totalmente de acuerdo” (TA), en que efectivamente, si han tenido dificultades al realizar algún trámite para solicitar alguna prestación, por falta de información, referente al tema; ocho personas mas, que representan el 26.6666% de la muestra, opinan que “están de Acuerdo” (A), en que alguna vez, al carecer de la información necesaria al solicitar alguna prestación, en el área de personal, han tenido dificultades; hubo cuatro respuestas de “indecisión” (I), que representan el 13.3333%, por parte de las personas encuestadas, lo que indica que no recuerdan si han tenido algún problema al tramitar alguna prestación; nueve personas encuestadas que representan el 30%, respondieron que “están en desacuerdo” (D), esto



Capítulo 6

Análisis de los Datos e Interpretación

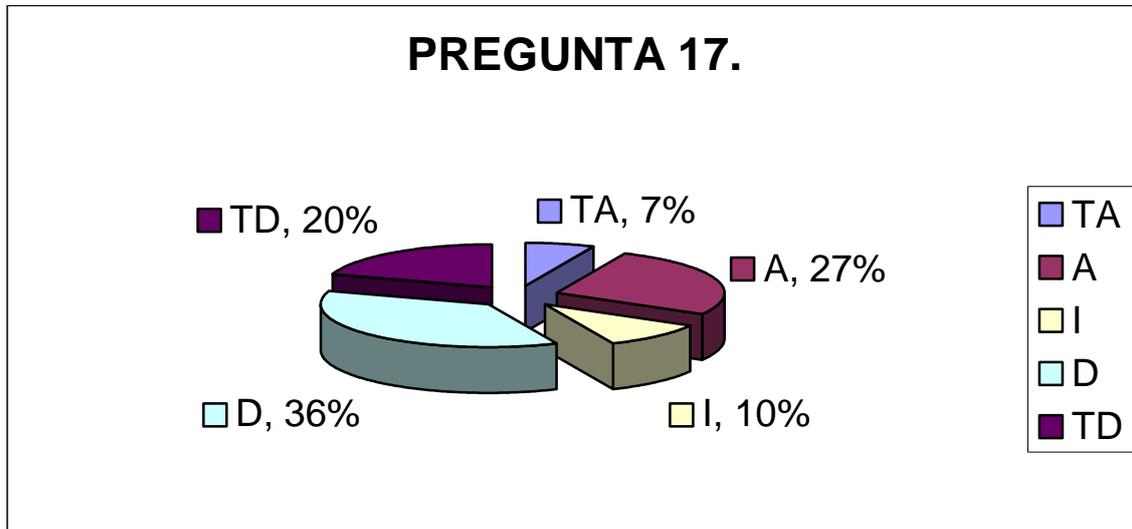
Metodología

es, que no han tenido dificultad alguna al realizar sus tramites de prestaciones en la oficina de personal; hubo siete persona que opinara que “están totalmente en desacuerdo” (TD), es decir, que totalmente no han tenido alguna dificultad al tramitar alguna prestación.

El resultado arrojado de esta pregunta, nos dice que mas del 50% de los encuestados no han tenido dificultad alguna al realizar el tramite de alguna prestación, pero existe mas de un 30% de afirma que la falta de información ha provocado que tengan algún problema, por tanto consideramos que es necesario que se difunda una mayor información en materia de prestaciones, al alcance de todos y cada uno de los trabajadores, ello con el fin de que se minimice aun mas la falta de información, y por ende, el trabajador adquiera conciencia de las prestaciones a su alcance.



PREGUNTA 17.- Le ha sido negada alguna vez, una prestación.



TA	2	6.6666667	%
A	8	26.6666667	%
I	3	10	%
D	11	36.6666667	%
TD	6	20	%
TOTAL	30	100	%

Este ítem pertenece a la categoría de “USO DE LAS PRESTACIONES” y representa el grado en que el trabajador hace uso o utiliza las prestaciones que se ofrecen por parte de la Universidad como parte complementaria del salario, la frecuencia de su uso, así como saber cuales son las prestaciones mas utilizadas.

Los resultados obtenidos a esta pregunta son los siguientes:

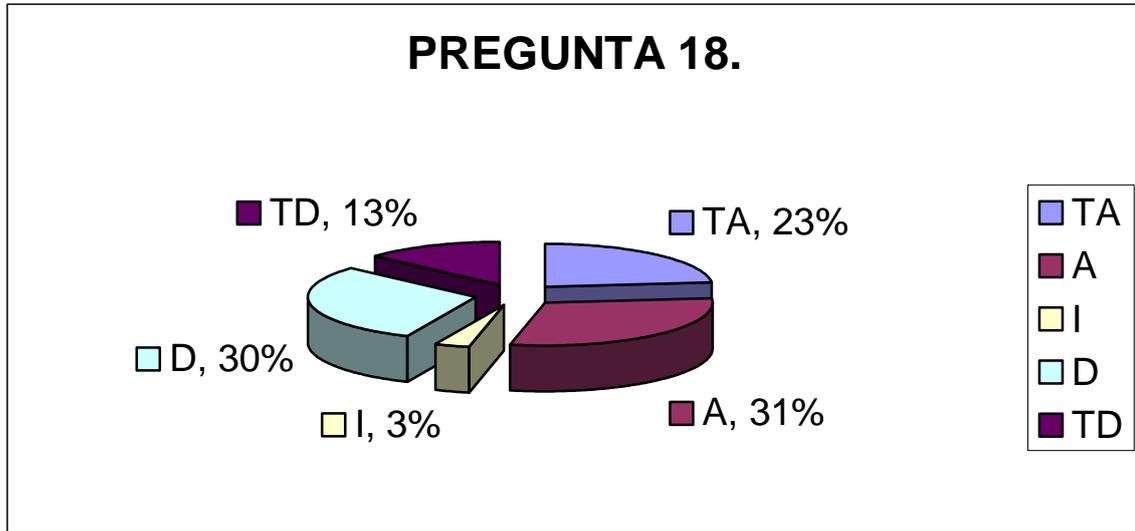
Dos personas que representan el 6.6666% de la muestra, optaron por responder que están “totalmente de acuerdo” (TA), que afirman rotundamente, que en su vida laboral en esta institución, le ha sido negada alguna prestación; ocho personas mas, que representan el 26.6666% de la muestra, opinan que “están de Acuerdo” (A), en que al intentar hacen uso de alguna prestaciones le ha sido negada, por parte del departamento de personal; hubo tres respuestas de “indecisión” (I), que representan el 10%, por parte de las personas encuestadas, lo que indica que no afirman o niegan la posibilidad de que alguna vez les halla sido negada alguna prestación; once personas encuestadas que representan el 36.6666%, respondieron que “están en desacuerdo” (D), esto es que no les ha sido negada prestación alguna en su vida laboral; hubo seis personas que opinara que “están totalmente en desacuerdo” (TD), es decir, que niegan rotundamente haberles sido negada alguna prestación al realizar los tramites necesarios en las instancias pertinentes.



Más del 50% del personal encuestado afirma que al realizar algún trámite en materia de prestaciones, no les ha sido negado; pero aun existe un 33% que lo afirma, suponemos que la falta de información de los requisitos necesarios, para tener acceso a ellos, es la causa por la cual no han podido obtenerlas.



PREGUNTA 18.- Cree que los trámites para adquirir una prestación son engorrosos o complicados.



TA	7	23.3333333	%
A	9	30	%
I	1	3.33333333	%
D	9	30	%
TD	4	13.3333333	%
TOTAL	30	100	%

Este ítem pertenece a la categoría de “USO DE LAS PRESTACIONES” y representa el grado en que el trabajador hace uso o utiliza las prestaciones que se ofrecen por parte de la Universidad como parte complementaria del salario, la frecuencia de su uso, así como saber cuales son las prestaciones mas utilizadas.

Los resultados obtenidos a esta pregunta son los siguientes:

Siete personas que representan el 23.3333% de la muestra, optaron por responder que están “totalmente de acuerdo” (TA), en que los tramites para adquirir alguna prestación, frecuentemente son engorrosos o complicados; nueve personas mas, que representan el 30% de la muestra, opinan que “están de Acuerdo” (A), en que han tenido dificultades al hacen uso de las prestaciones, por lo que representa a los tramites que deben realizar al solicitarlas; hubo una respuesta de “indecisión” (I), que representan el 3.3333%, por parte de las personas encuestadas; nueve personas encuestadas que representan el 30%, respondieron que “están en desacuerdo” (D), esto es que no consideran que el tramite que realizar para solicitar alguna prestación les cause dificultad alguna; hubo cuatro personas que opinara que “están totalmente en desacuerdo” (TD), es decir, que rotundamente niegan haberles sido engorroso o complicado, el tramite que



Capítulo 6

Análisis de los Datos e Interpretación

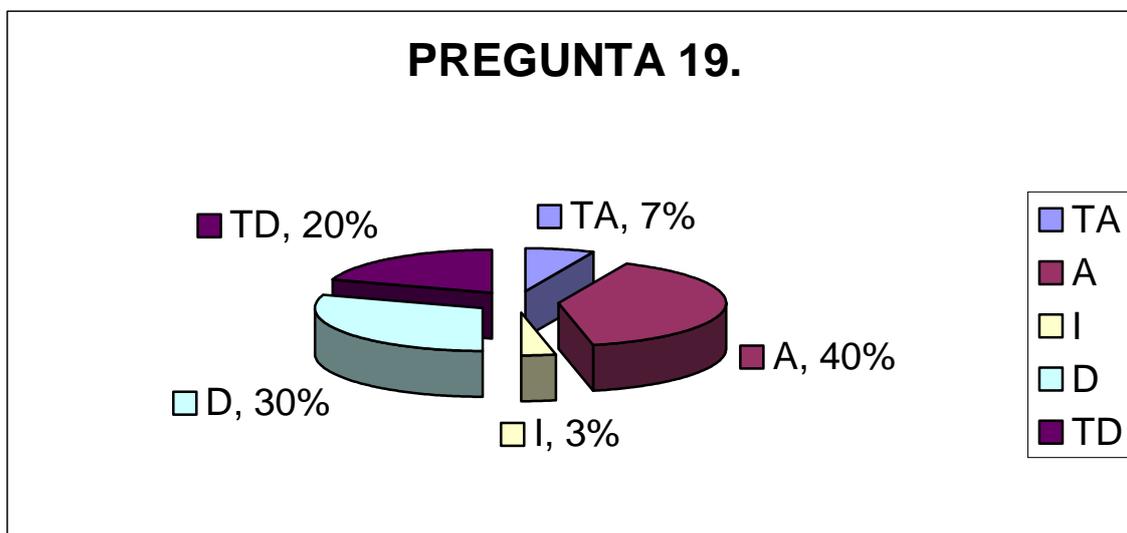
Metodología

deben seguir en el departamento de personal, para poder acceder al alguna prestación.

Analizando esta pregunta observamos, que existe un número considerable de personas encuestadas, más del 53.333% y 3.333 de indecisión, que consideran que los tramites al adquirir o hacer uso de una prestación, en muchas ocasiones les resulta engorroso, confuso y complicado. Ya sea en las áreas de servicios con quien la universidad tiene pacto o en la oficina de Recursos Humanos.



PREGUNTA 19.- Estaría dispuesto a trabajar en otro lugar en condiciones similares a las que tiene.



TA	2	6.66666667	%
A	12	40	%
I	1	3.33333333	%
D	9	30	%
TD	6	20	%
TOTAL	30	100	%

Este ítem pertenece a la categoría de “MOTIVACION” y representa el grado en que las prestaciones influyen como factor motivacional o incentivacional en el desempeño que los trabajadores tienen al realizar sus funciones, así como la visión que poseen de las prestaciones ofrecidas como parte integral y complementaria del salario que perciben.

Los resultados obtenidos a esta pregunta son los siguientes:

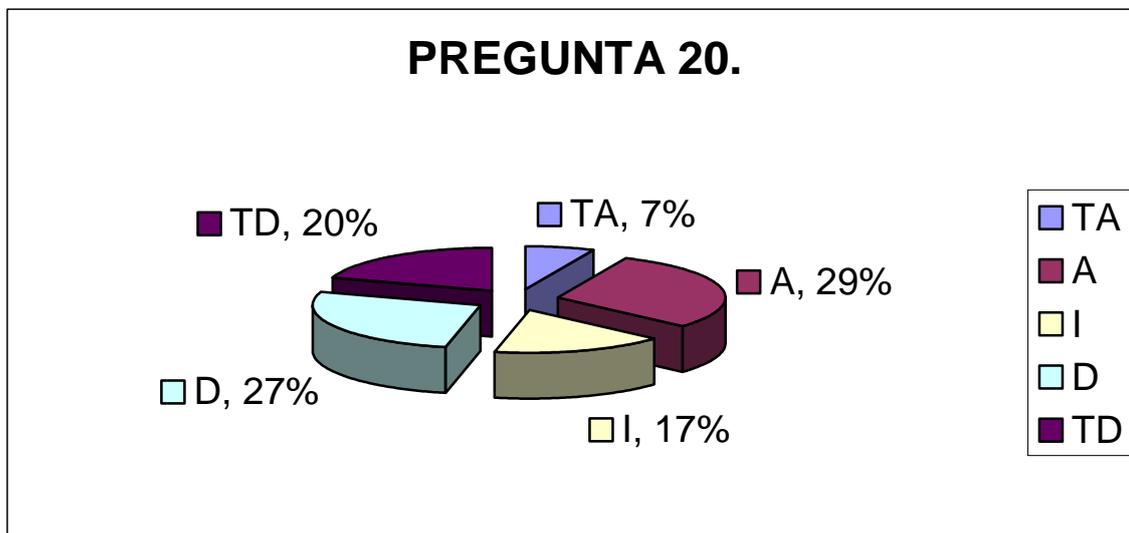
Dos personas que representan el 6.6666% de la muestra, optaron por responder que están “totalmente de acuerdo” (TA), en que estaría dispuestos a trabajar en otra empresa el salario y prestaciones obtenidas por el desarrollo de sus funciones laborales son las adecuadas; trece personas que representan el 43.3333% de la muestra, opinan que “están de Acuerdo” (A), en las percepciones obtenidas así como en el nivel de prestaciones que le son otorgadas por parte de la Universidad; no hubo respuestas de “indecisión” (I), por parte de las personas encuestadas; nueve personas encuestadas que representan el 30%, respondieron que “están en desacuerdo” (D), con el nivel del salario y prestaciones que perciben; cuatro de las personas y que representan el ultimo 13.333 %, respondieron que “están totalmente en desacuerdo” (TD), con el conjunto que forman salario y prestaciones.



En esta pregunta el trabajador opino, con un 46.666%, su agrado a cambiar de trabajo en condiciones idénticas a las actuales, por tanto, más de la mitad de los trabajadores encuestados niegan la posibilidad de buscar algún trabajo en condiciones de sueldo y prestaciones idénticas a las que posee en su trabajo actual.



PREGUNTA 20.- Son las prestaciones adicionales un aliciente para que se sienta leal hacia esta institución.



TA	2	6.66666667	%
A	9	30	%
I	5	16.6666667	%
D	8	26.6666667	%
TD	6	20	%
TOTAL	30	100	%

Este ítem pertenece a la categoría de “MOTIVACION” y representa el grado en que las prestaciones influyen como factor motivacional o incentivacional en el desempeño que los trabajadores tienen al realizar sus funciones, así como la visión que poseen de las prestaciones ofrecidas como parte integral y complementaria del salario que perciben.

Los resultados obtenidos a esta pregunta son los siguientes:

Cuatro personas que representan el 13.3333% de la muestra, optaron por responder que están “totalmente de acuerdo” (TA), en que el salario y prestaciones obtenidas por el desarrollo de sus funciones laborales son las adecuadas; trece personas que representan el 43.3333% de la muestra, opinan que “están de Acuerdo” (A), en las percepciones obtenidas así como en el nivel de prestaciones que le son otorgadas por parte de la Universidad; no hubo respuestas de “indecisión” (I), por parte de las personas encuestadas; nueve personas encuestadas que representan el 30%, respondieron que “están en desacuerdo” (D), con el nivel del salario y prestaciones que perciben; cuatro de las personas y que representan el ultimo 13.333 %, respondieron que “están totalmente en desacuerdo” (TD), con el conjunto que forman salario y prestaciones.



Capítulo 6

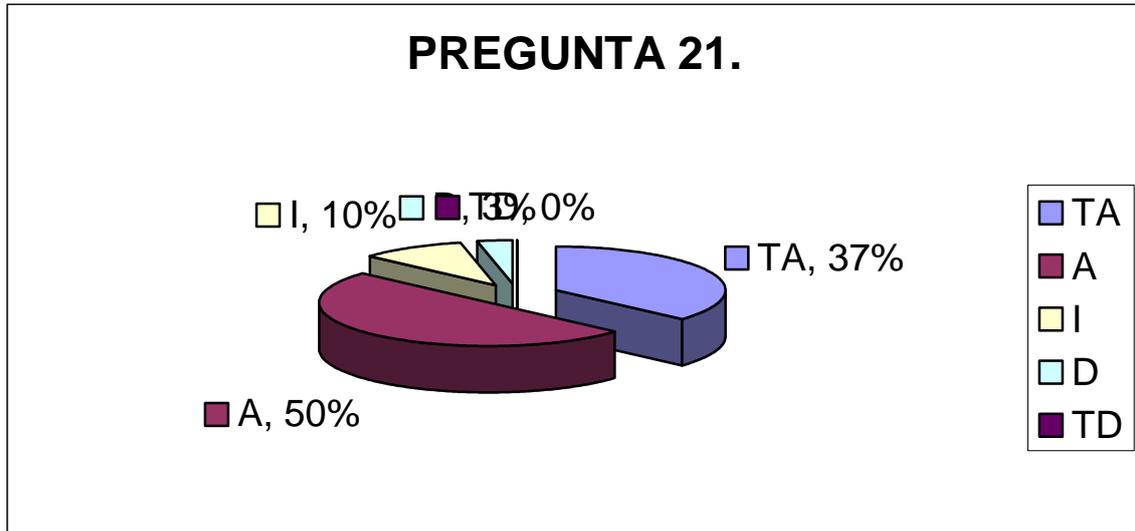
Análisis de los Datos e Interpretación

Metodología

Gran parte de los trabajadores encuestados, 47% y 17% de indecisión, opinaron que las prestaciones adicionales a la ley que obtienen en la universidad, no son un aliciente que motive al trabajador a ser leal a la institución. Pero aun así, no desechan la idea de que ser trabajador de la universidad es un muy buen trabajo, utilizando la frase “NO TE ACABES UAM”.



PREGUNTA 21.- Estaría Ud. dispuesto a realizar un mayor esfuerzo por su institución.



TA	11	36.6666667	%
A	15	50	%
I	3	10	%
D	1	3.33333333	%
TD	0	0	%
TOTAL	30	100	%

Este ítem pertenece a la categoría de “MOTIVACION” y representa el grado en que las prestaciones influyen como factor motivacional o incentivacional en el desempeño que los trabajadores tienen al realizar sus funciones, así como la visión que poseen de las prestaciones ofrecidas como parte integral y complementaria del salario que perciben.

Los resultados obtenidos a esta pregunta son los siguientes:

Cuatro personas que representan el 13.3333% de la muestra, optaron por responder que están “totalmente de acuerdo” (TA), en que el salario y prestaciones obtenidas por el desarrollo de sus funciones laborales son las adecuadas; trece personas que representan el 43.3333% de la muestra, opinan que “están de Acuerdo” (A), en las percepciones obtenidas así como en el nivel de prestaciones que le son otorgadas por parte de la Universidad; no hubo respuestas de “indecisión” (I), por parte de las personas encuestadas; nueve personas encuestadas que representan el 30%, respondieron que “están en desacuerdo” (D), con el nivel del salario y prestaciones que perciben; cuatro de las personas y que representan el ultimo 13.333 %, respondieron que “están totalmente en desacuerdo” (TD), con el conjunto que forman salario y prestaciones.



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA *Iztapalapa*

Capítulo 6

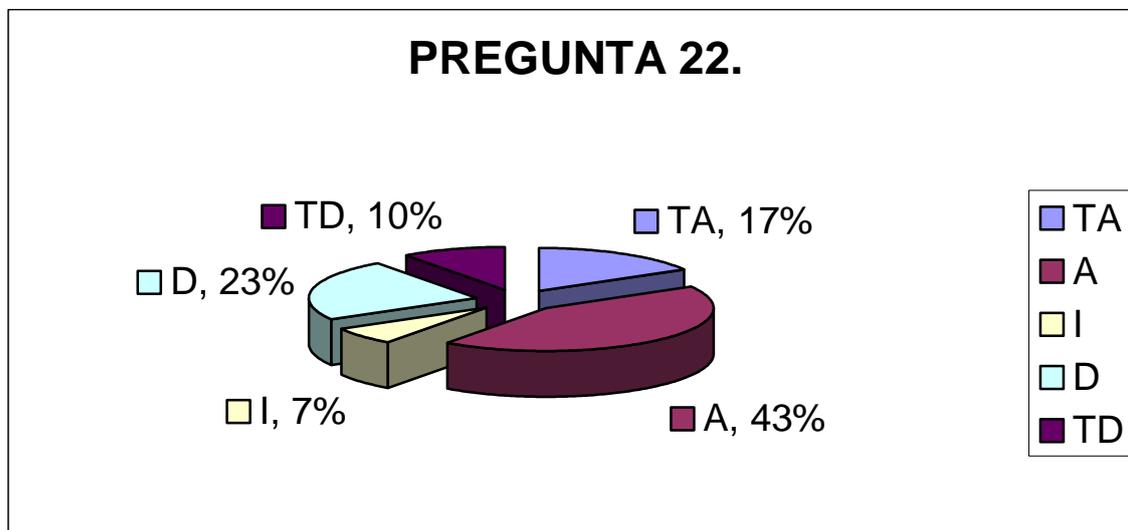
Análisis de los Datos e Interpretación

Metodología

Con un 87% de los trabajadores encuestados, se afirmó que estarían dispuestos a realizar un mayor esfuerzo por la institución en la que laboran. Pero existe un punto importante, para que se de ello, este es: Que sean valorados en buena medida los esfuerzos que el trabajador hace, fuera de las funciones que le corresponden, otro de ellos es que su jefe inmediato reconozca su esfuerzo y lo felicite por ello, entre otros.



PREGUNTA 22.- Cree que al cubrir las necesidades de su familia, mediante prestaciones adicionales, la universidad le brinda tranquilidad, y con ello se sienta Ud. motivado en su trabajo.



TA	5	16.6666667	%
A	13	43.3333333	%
I	2	6.6666667	%
D	7	23.3333333	%
TD	3	10	%
TOTAL	30	100	%

Este ítem pertenece a la categoría de “MOTIVACION” y representa el grado en que las prestaciones influyen como factor motivacional o incentivacional en el desempeño que los trabajadores tienen al realizar sus funciones, así como la visión que poseen de las prestaciones ofrecidas como parte integral y complementaria del salario que perciben.

Los resultados obtenidos a esta pregunta son los siguientes:

Cuatro personas que representan el 13.3333% de la muestra, optaron por responder que están “totalmente de acuerdo” (TA), en que el salario y prestaciones obtenidas por el desarrollo de sus funciones laborales son las adecuadas; trece personas que representan el 43.3333% de la muestra, opinan que “están de Acuerdo” (A), en las percepciones obtenidas así como en el nivel de prestaciones que le son otorgadas por parte de la Universidad; no hubo respuestas de “indecisión” (I), por parte de las personas encuestadas; nueve personas encuestadas que representan el 30%, respondieron que “están en desacuerdo” (D), con el nivel del salario y prestaciones que perciben; cuatro de las personas y que representan el ultimo 13.333 %, respondieron que “están totalmente en desacuerdo” (TD), con el conjunto que forman salario y prestaciones.



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA *Iztapalapa*

Capítulo 6

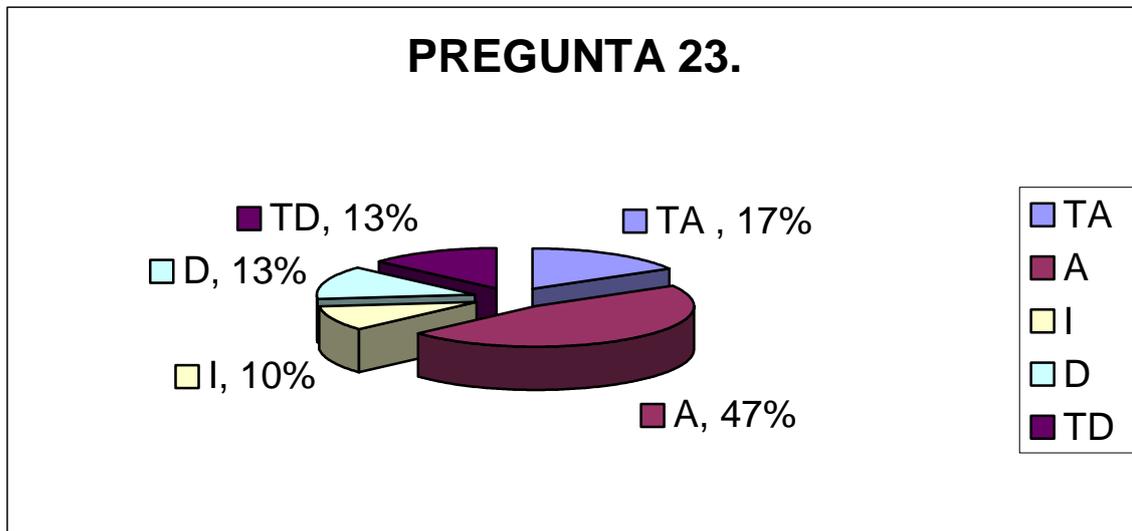
Análisis de los Datos e Interpretación

Metodología

Los trabajadores encuestados opinaron en un 60%, y un 7% de indecisión, que las prestaciones adicionales que le son otorgadas por parte de la institución a la que ofrecen sus servicios, no le brindan la tranquilidad para él y su familia, y por tanto no es factor prescindible en la motivación de su trabajo.



PREGUNTA 23.- Cree que las prestaciones adicionales dan bienestar dentro y fuera del trabajo.



TA	5	16.6666667	%
A	14	46.6666667	%
I	3	10	%
D	4	13.3333333	%
TD	4	13.3333333	%
TOTAL	30	100	%

Este ítem pertenece a la categoría de “MOTIVACION” y representa el grado en que las prestaciones influyen como factor motivacional o incentivacional en el desempeño que los trabajadores tienen al realizar sus funciones, así como la visión que poseen de las prestaciones ofrecidas como parte integral y complementaria del salario que perciben.

Los resultados obtenidos a esta pregunta son los siguientes:

Cuatro personas que representan el 13.3333% de la muestra, optaron por responder que están “totalmente de acuerdo” (TA), en que el salario y prestaciones obtenidas por el desarrollo de sus funciones laborales son las adecuadas; trece personas que representan el 43.3333% de la muestra, opinan que “están de Acuerdo” (A), en las percepciones obtenidas así como en el nivel de prestaciones que le son otorgadas por parte de la Universidad; no hubo respuestas de “indecisión” (I), por parte de las personas encuestadas; nueve personas encuestadas que representan el 30%, respondieron que “están en desacuerdo” (D), con el nivel del salario y prestaciones que perciben; cuatro de las personas y que representan el ultimo 13.333 %, respondieron que “están totalmente en desacuerdo” (TD), con el conjunto que forman salario y prestaciones.



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA *Iztapalapa*

Capítulo 6

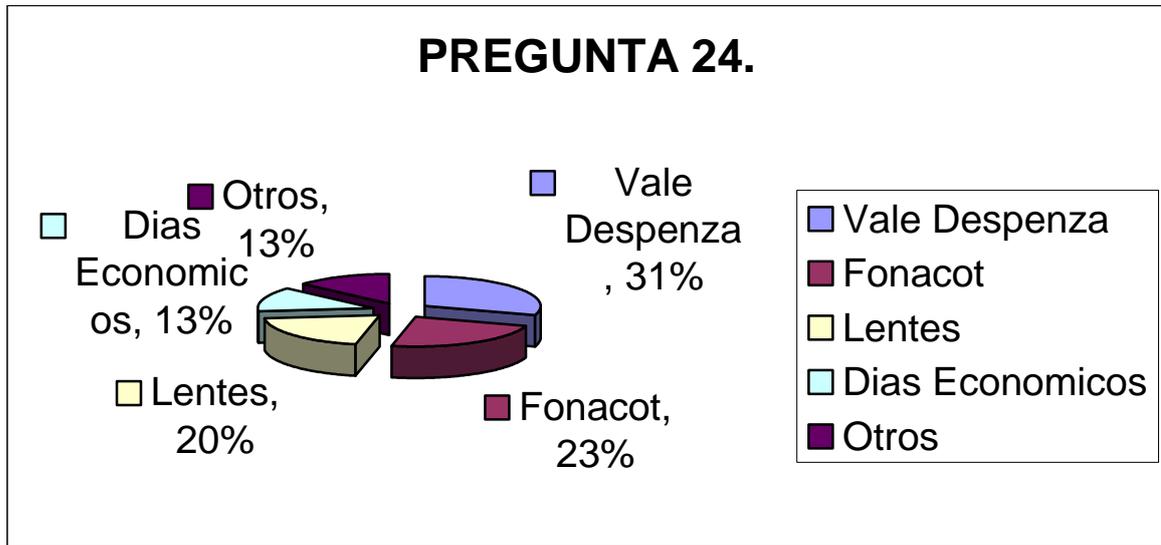
Análisis de los Datos e Interpretación

Metodología

Con un 64% y un 10% en indecisión, los trabajadores afirman que las prestaciones adicionales le dan una satisfacción de bienestar dentro y fuera de la institución.



PREGUNTA 24.- Que prestación es la que usa mas frecuentemente.



Vale Despenza	9	30 %
Fonacot	7	23.3333333 %
Lentes	6	20 %
Dias Economicos	4	13.3333333 %
Otros	4	13.3333333 %
TOTAL	30	100 %

Este ítem pertenece a la categoría de “USO DE LAS PRESTACIONES” y representa el grado en que el trabajador hace uso o utiliza las prestaciones que se ofrecen por parte de la Universidad como parte complementaria del salario, la frecuencia de su uso, así como saber cuales son las prestaciones mas utilizadas.

Los resultados obtenidos a esta pregunta son los siguientes:

Siete personas que representan el 23.3333% de la muestra, optaron por responder que están “totalmente de acuerdo” (TA), en que hacen uso frecuentemente de las prestaciones; diecisiete personas mas, que representan el 56.6666% de la muestra, opinan que “están de Acuerdo” (A), en que hacen uso de estas prestaciones que son otorgadas por parte de la Universidad; hubo dos respuestas de “indecisión” (I), que representan el 6.6666%, por parte de las personas encuestadas, lo que indica que el uso de las prestaciones no es tan relevante, aun a pesar de que las poseen sin valorizar su existencia; cuatro personas encuestadas que representan el 13.3333%, respondieron que “están en desacuerdo” (D), esto es que no conocen lo que son o significan las prestaciones, y por ello no saben si hacen uso de ellas o no; no hubo ninguna persona que opinara que “están totalmente en desacuerdo” (TD), es decir, que no hacen uso de las prestaciones.



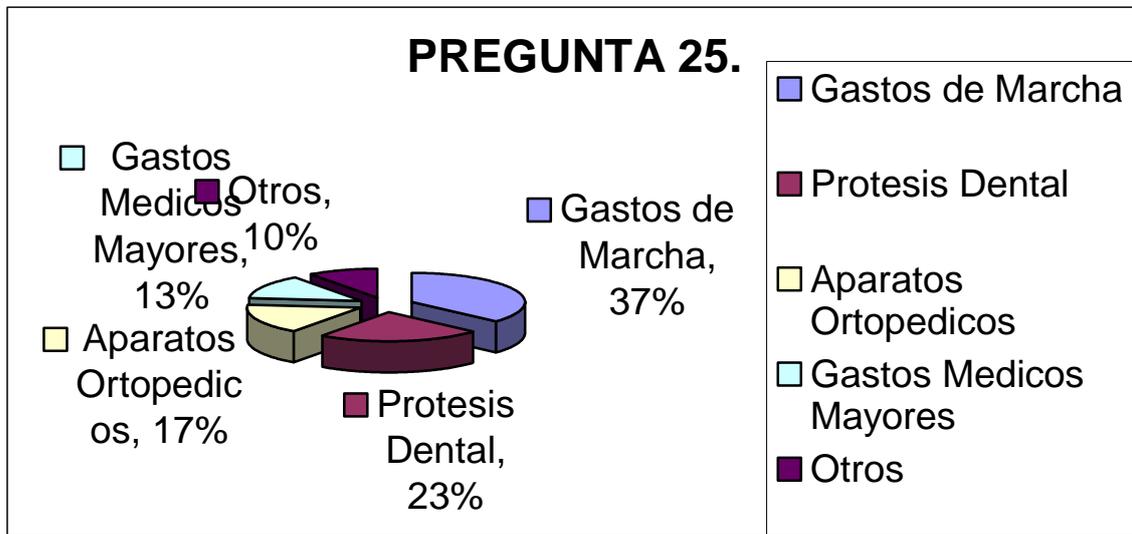
Esta fue la primera pregunta realizada deliberadamente, para ser respondida de forma abierta, ello con la finalidad de que el propio trabajador utilice las opciones que posee.

Se encontraron que las prestaciones más usuales son las siguientes:

- a) EL VALE DE DESPENZA como primer lugar, pero hay que tomar en cuenta que esta prestación es entregada a todo trabajador.
- b) FONACOT, muchos trabajadores la nombraron a razón de que al hacer uso de ella, les ha permitido varias cosas, desde construir su casa y amueblarla, hasta realizar viajes o recibir otra clase de servicio.
- c) LENTES, esta prestación se extiende no solo al trabajador sino a su cónyuge, hijos y dependientes económicos; por lo que es de gran utilidad.
- d) DIAS ECONOMICOS, todo trabajador que preste su labor en esta institución, poseerá diez días económicos al año, o su equivalente al periodo laborado, para faltar a su trabajo sin que le sea descontado el día, y como sabemos, todos estamos expuestos a cualquier imprevisto, por ello es de igual forma representativa esta prestación.
- e) Finalmente en el apartado de otros, se agrupó a las otras prestaciones nombradas.



PREGUNTA 25.- **Que prestación, tiene conocimiento que le ofrecen, y no ha utilizado.**



Gastos de Marcha	11	36.6666667	%
Protesis Dental	7	23.3333333	%
Aparatos Ortopedicos	5	16.6666667	%
Gastos Medicos Mayores	4	13.3333333	%
Otros	3	10	%
TOTAL	30	100	%

Este ítem pertenece a la categoría de “CONOCIMIENTO DE LAS PRESTACIONES” y representa el grado en que el trabajador tiene conocimiento de las prestaciones que ofrece la Universidad y los requisitos que se requieren para tener acceso a ellas. Así como poder identificar cuales de ellas son prestaciones en especie y cuales son prestaciones económicas. De igual forma reconocer entre prestaciones de ley y prestaciones adicionales.

Los resultados obtenidos a esta pregunta son los siguientes:

Once personas que representan el 36.6666% de la muestra, optaron por responder que están “totalmente de acuerdo” (TA), en que poseen el conocimiento de los que son las prestaciones; once personas mas, que representan el 36.6666% de la muestra, opinan que “están de Acuerdo” (A), en que saben lo que implica una prestación otorgada por parte de la Universidad; hubo tres respuestas de “indecisión” (I), que representan el 10%, por parte de las personas encuestadas, lo que indica que no pueden dar una opinión aventurada del tema; cinco personas encuestadas que representan el 16.6666%, respondieron que “están en desacuerdo” (D), esto es que no conocen lo que son o significan las prestaciones; no hubo ninguna



persona que opinara que “están totalmente en desacuerdo” (TD), es decir, que totalmente desconoce lo que son las prestaciones.

Esta fue la segunda pregunta realizada deliberadamente, para ser respondida de forma abierta, ello con la finalidad de que el propio trabajador utilice las opciones que posee.

Se encontraron que las prestaciones que menos se utilizan y el trabajador sabe de su existencia son las siguientes:

- a) En primer lugar fue nombrado GASTOS DE MARCHA, con un 37%, esta prestación solo es utilizada cuando el trabajador fallece.
- b) En segundo lugar aparece las PROTESIS DENTALES, con un 24%, las cuales solo se podrán utilizar, una sola vez en todo el periodo en que el trabajador labore.
- c) APARATOS ORTOPEDICOS, es la tercera con un 17%, y no es tan usual por que un escaso numero de trabajadores los utiliza.
- d) GASTOS MEDICOS MAYORES, esta prestación es utilizada solo en caso de que el trabajador no pueda cubrir los gastos de alguna enfermedad.
- e) Y otros.....



TABULACION DE LOS DATOS OBTENIDOS POR CADA PREGUNTA.

A los datos obtenidos en cada pregunta, se les asignó una valoración de 1 a 5, según sea el ítem y dependiendo del grado de importancia, siendo 5 totalmente de acuerdo, 4 de acuerdo, 3 indeciso, 2 en desacuerdo y 1 totalmente en desacuerdo. De igual forma, después de tabularlos, se les aplicó una serie de procesos estadísticos con el fin de medir las frecuencias, estos fueron: Moda, Desviación Estándar y Varianza.

Los resultados fueron los siguientes:

	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6
Cuestio 1	5	5	5	5	4	3
Cuestio 2	2	2	5	4	2	5
Cuestio 3	4	5	5	5	4	5
Cuestio 4	2	5	2	2	2	5
Cuestio 5	4	4	4	4	4	3
Cuestio 6	2	4	4	4	4	4
Cuestio 7	1	2	4	4	2	5
Cuestio 8	2	4	4	2	4	5
Cuestio 9	4	3	3	2	4	5
Cuestio 10	2	4	4	4	4	5
Cuestio 11	4	4	4	4	4	5
Cuestio 12	2	2	4	3	1	3
Cuestio 13	4	2	2	1	1	3
Cuestio 14	5	5	5	5	5	5
Cuestio 15	2	2	2	2	2	4
Cuestio 16	4	5	4	4	4	5
Cuestio 17	1	5	4	4	4	3
Cuestio 18	4	4	2	4	4	5
Cuestio 19	4	5	4	5	4	5
Cuestio 20	4	3	4	5	1	5
Cuestio 21	4	4	4	4	4	5
Cuestio 22	1	5	4	5	4	5
Cuestio 23	4	5	5	5	5	5
Cuestio 24	2	4	3	4	4	4
Cuestio 25	2	4	4	4	4	4
Cuestio 26	5	5	4	5	5	3
Cuestio 27	4	4	4	4	4	5
Cuestio 28	4	3	4	4	5	4
Cuestio 29	5	4	5	4	4	5
Cuestio 30	4	5	4	4	2	5
Moda	4	5	4	4	4	5
Desviacion Estandar	1.30472175	1.0806554	0.89955289	1.07425462	1.22474487	0.81720015
Varianza	1.70229885	1.16781609	0.8091954	1.15402299	1.5	0.66781609



Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13
4	5	4	5	5	4	5
2	2	2	1	2	2	1
4	4	4	2	2	4	4
4	4	1	1	1	5	1
4	4	2	4	4	4	4
4	4	4	2	2	5	2
2	2	1	2	3	2	1
2	2	1	2	2	5	4
2	2	4	2	4	2	2
4	4	4	2	2	5	4
4	4	4	3	3	4	3
2	4	2	4	4	2	3
1	1	1	1	1	4	1
5	2	2	5	2	2	2
2	2	2	1	1	4	1
4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	4	3
3	4	5	4	3	4	2
5	5	5	5	5	5	4
1	4	4	3	4	5	3
5	5	4	2	3	5	1
5	5	3	5	4	4	1
4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	2	1	4	1
4	4	4	4	4	3	2
5	4	4	5	3	4	4
4	4	3	4	3	4	4
3	2	4	2	2	4	2
4	4	4	4	1	5	2
2	2	1	2	4	2	1
4	4	4	2	4	4	1
1.22286643	1.16658456	1.31525095	1.40155907	1.28474694	1.07425462	1.35655073
1.4954023	1.36091954	1.72988506	1.96436782	1.65057471	1.15402299	1.84022989



Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20
4	5	2	2	2	4	4
2	5	5	4	5	1	1
4	3	1	2	1	4	3
1	5	1	4	5	1	1
2	2	2	2	2	2	2
4	5	3	4	4	4	4
2	4	1	1	4	2	2
4	4	2	1	2	2	4
4	2	4	2	4	4	4
4	4	2	2	2	4	2
3	5	4	5	5	1	3
2	5	3	2	5	1	4
1	4	4	4	4	4	1
2	5	3	4	1	1	2
1	5	2	2	2	2	2
4	4	2	2	4	4	4
3	4	3	5	4	4	1
3	2	1	1	1	5	4
4	4	2	2	2	2	5
2	3	2	4	2	2	1
1	5	4	2	4	1	2
4	4	4	1	1	3	3
5	5	1	1	5	5	5
4	5	5	3	4	4	3
4	4	4	4	2	4	2
4	2	1	1	1	2	4
4	4	4	3	3	4	4
1	4	2	2	5	2	2
1	4	3	5	2	4	2
4	5	3	1	4	1	2
4	5	2	2	2	4	2
1.28474694	3.39302869	1.24105998	1.35443079	1.46059349	1.37464729	1.2507469
1.65057471	11.5126437	1.54022989	1.83448276	2.13333333	1.88965517	1.56436782



Pregunta 21	Pregunta 22	Pregunta 23	Moda	Desviación Estandar	Varianza
4	4	4	4	0.99603959	0.99209486
5	5	5	5	1.63702227	2.6798419
5	4	4	4	1.23358791	1.52173913
5	1	1	1	1.75134054	3.06719368
4	2	2	2	0.99603959	0.99209486
4	4	4	4	0.87567027	0.76679842
4	2	4	4	1.23838477	1.53359684
4	4	4	4	1.26052878	1.58893281
4	4	4	4	1.00983308	1.01976285
4	3	4	4	1.03686972	1.07509881
5	4	5	4	0.94930805	0.90118577
4	2	5	2	1.24316312	1.54545455
4	1	1	1	1.41281543	1.99604743
5	5	3	5	1.56291003	2.44268775
4	2	2	2	1.04257207	1.08695652
4	4	4	4	0.66831154	0.44664032
3	2	4	4	1.03686972	1.07509881
4	4	5	4	4.07003899	16.5652174
5	5	4	5	1.11404969	1.24110672
2	4	3	4	1.27611069	1.6284585
5	2	1	4	1.49571192	2.23715415
5	1	1	5	1.58799847	2.52173913
5	5	5	5	1.16095912	1.34782609
5	3	3	4	1.12288448	1.26086957
3	4	2	4	0.8458221	0.71541502
5	5	4	5	1.39592858	1.9486166
4	4	4	4	0.45769659	0.20948617
4	4	4	4	1.15412989	1.33201581
1	5	4	4	1.37596535	1.89328063
4	4	4	4	1.39734361	1.95256917
4	4	4	4		
0.93710241	1.30472175	1.27936766			
0.87816092	1.70229885	1.63678161			



ANÁLISIS DE LOS DATOS POR VARIABLE.

Para realizar la interpretación y análisis de los datos obtenidos en los cuestionarios, se le asignaron valores a las cinco posibles respuestas. La escala de puntuación que se utilizó, fue la siguiente:

Totalmente de Acuerdo (TA):	5 puntos.
De Acuerdo (A):	4 puntos.
Indeciso (I):	3 puntos.
En desacuerdo (D):	2 puntos.
Totalmente en desacuerdo (TD):	1 punto.

Se dividieron las preguntas de acuerdo a el tipo de variable que representen, y que es de la siguiente forma, variable “Conocimiento de las Prestaciones”, variable “Uso de las Prestaciones” variable “Motivación”. Se realizo el análisis y la interpretación de esta forma, con el fin de que el lector pueda obtener en forma panorámica una idea general del pensamiento que tiene el personal administrativo en cuestión de prestaciones.



Análisis de las preguntas de la variable “Conocimiento de las Prestaciones”.

Cuesti onario	Pregu nta 2	Pregu nta 4	Pregu nta 6	Pregu nta 7	Pregu nta 8	Pregunt a 10	Pregu nta 11	Pregu nta 12	Pregu nta 16	Total
01	5	5	3	4	5	5	5	4	2	33
02	2	4	5	2	2	1	2	2	5	24
03	5	5	5	4	4	2	2	4	1	30
04	5	2	5	4	4	1	1	5	1	27
05	4	4	3	4	4	4	4	4	2	29
06	4	4	4	4	4	2	2	5	3	30
07	2	4	5	2	2	2	3	2	1	21
08	4	2	5	2	2	2	2	5	2	24
09	3	2	5	2	2	2	4	2	4	24
10	4	4	5	4	4	2	2	5	2	30
11	4	4	5	4	4	3	3	4	4	32
12	2	3	3	2	4	4	4	2	3	23
13	2	1	3	1	1	1	1	4	4	17
14	5	5	5	5	2	5	2	2	3	29
15	2	2	4	2	2	1	1	4	2	19
16	5	4	5	4	4	4	4	4	2	32
17	5	4	3	4	4	3	4	4	3	31
18	4	4	5	3	4	4	3	4	1	28
19	5	5	5	5	5	5	5	5	2	37
20	3	5	5	1	4	3	4	5	2	29
21	4	4	5	5	5	2	3	5	4	35
22	5	5	5	5	5	5	4	4	4	37
23	5	5	5	4	5	5	5	5	1	35
24	4	4	4	4	4	2	1	4	5	30
25	4	4	4	4	4	4	4	3	4	31
26	5	5	3	5	4	5	3	4	1	30
27	4	4	5	4	4	4	3	4	4	32
28	3	4	4	3	2	2	2	4	2	24
29	4	4	5	4	4	4	1	5	3	30
30	5	4	5	2	2	2	4	2	3	29
Total	118	116	133	103	106	91	88	116	80	951



Puntuación máxima que se puede obtener: 1,200

Puntuación mínima que se puede obtener: 240

Como podemos ver, de acuerdo a los resultados obtenidos de las ocho preguntas qué tienen que ver con la variable “Conocimiento de las Prestaciones” y como resultado de la sumatoria de las respuestas de los treinta cuestionarios, podemos ver que la puntuación obtenida es de 951 puntos que es 79.250 %, de la puntuación total que hemos mencionado 1,200 puntos y que representa el 100 %, lo cual nos indica que el conocimiento e interés que los trabajadores poseen acerca de las prestaciones, que se otorgan por parte de la U. A. M; a pesar de no ser muy marcado, si existe un porcentaje representativo de la visión generalizada que se posee de las prestaciones.

La parte restante de la puntuación que es de 249 puntos y que representa el 20.250 %, se considera que tienen escaso o nulo conocimiento de las prestaciones a que tienen derecho, así como los requisitos y tramites que deben realizar para ejercer estos derechos laborales.

La pregunta 25 a pesar de ser de la variable “Conocimiento de las Prestaciones”, no se incluyo en esta tabulacion, la razón es que fue una pregunta abierta, para que el encuestado la responda de acuerdo a su saber y se grafico de forma individual.



Análisis de las preguntas de la variable “Motivación”.

Cuestión	Pregunta 1	Pregunta 5	Pregunta 9	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 19	Pregunta 20	Pregunta 21	Pregunta 22	Pregunta 23	Total
01	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	47
02	2	2	2	1	2	5	1	1	5	5	5	31
03	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	43
04	2	2	1	1	1	5	1	1	5	1	1	21
05	4	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	30
06	2	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	41
07	1	2	1	1	2	4	2	2	4	2	4	25
08	2	4	1	4	4	4	2	4	4	4	4	37
09	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	40
10	2	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	39
11	4	4	4	3	3	5	1	3	5	4	5	41
12	2	1	2	3	2	5	1	4	4	2	5	31
13	4	1	1	1	1	4	4	1	4	1	1	23
14	5	5	2	2	2	5	1	2	5	5	3	37
15	2	2	2	1	1	5	2	2	4	2	2	25
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
17	1	4	3	3	3	4	4	1	3	2	4	32
18	4	4	5	2	3	2	5	4	4	4	5	42
19	4	4	5	4	4	4	2	5	5	5	4	46
20	4	1	4	3	2	3	2	1	2	4	3	29
21	4	4	4	1	1	5	1	2	5	2	1	30
22	1	4	3	1	4	4	3	3	5	1	1	30
23	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
24	2	4	4	1	4	5	4	3	5	3	3	38
25	2	4	4	2	4	4	4	2	3	4	2	35
26	5	5	4	4	4	2	2	4	5	5	4	44
27	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	43
28	4	5	4	2	1	4	2	2	4	4	4	36
29	5	4	4	2	1	4	4	2	1	5	4	36
30	4	2	1	1	4	5	1	2	4	4	4	32
Total	97	105	104	77	88	122	84	83	124	103	104	1,091

Puntuación máxima que se puede obtener: 1,650

Puntuación mínima que se puede obtener: 330

Como podemos ver, de acuerdo a los resultados obtenidos de las once preguntas que tienen que ver con la variable “Motivación” y como resultado de la



sumatoria de las respuestas de los treinta cuestionarios, podemos ver que la puntuación obtenida es de 1,091 puntos que es 66.121 %, de la puntuación total que hemos mencionado 1,650 puntos y que representa el 100 %, lo cual nos indica que el índice de Motivación que los trabajadores poseen acerca de las prestaciones, que se otorgan por parte de la U. A. M; no es factor motivacional importante o directo para que desarrollen mejor sus funciones.

La parte restante de la puntuación que es de 559 puntos y que representa el 33.879 %, se considera que tienen escaso o nulo índice de Motivación. Los trabajadores nos comentaron que hay razones más importantes para sentirse motivados que las prestaciones. Pero que sería importante que se dieran cursos informativos en prestaciones para que el personal se sintiera mas identificado con la institución.



Análisis de las respuestas de la variable “Uso de las Prestaciones”.

<i>Cuestionarios</i>	<i>Pregunta 3</i>	<i>Pregunta 17</i>	<i>Pregunta 18</i>	<i>Total</i>
01	5	2	2	9
02	5	4	5	14
03	5	2	1	8
04	2	4	5	11
05	4	2	2	8
06	4	4	4	12
07	4	1	4	9
08	4	1	2	7
09	3	2	4	9
10	4	2	2	8
11	4	5	5	14
12	4	2	5	11
13	2	4	4	10
14	5	4	1	10
15	3	2	2	7
16	4	2	4	10
17	4	5	4	13
18	2	1	1	4
19	4	2	2	8
20	4	4	2	10
21	4	2	4	10
22	4	1	1	6
23	5	1	5	11
24	3	3	4	10
25	4	4	2	10
26	4	1	1	6
27	4	3	3	10
28	4	2	5	11
29	5	5	2	12
30	4	1	4	9



Puntuación máxima que se puede obtener: 450

Puntuación mínima que se puede obtener: 90

Como podemos ver, de acuerdo a los resultados obtenidos de las tres preguntas qué tienen que ver con la variable “Uso de las Prestaciones” y como resultado de la sumatoria de las respuestas de los treinta cuestionarios, podemos ver que la puntuación obtenida es de 287 puntos que es 63.778 %, de la puntuación total que hemos mencionado 450 puntos y que representa el 100 %, lo cual nos indica que el “Uso de las Prestaciones” que los trabajadores hacen de ellas y que se otorgan por parte de la U. A. M; es relativamente bajo ya que se consideran que a pesar de conocer las prestaciones a que tienen derecho, desconocen el total de ellas o los tramites que han de seguir para hacer uso de estas.

La parte restante de la puntuación que es de 163 puntos y que representa el 36.222 %, se considera que tienen escaso o nulo uso de las prestaciones a que tienen derecho, y que las más usadas por ellos, son las que se incluyen en su recibo de pago.

La pregunta 24 a pesar de ser de la variable “Uso de las Prestaciones”, no se incluyo en esta tabulacion, la razón es que fue una pregunta abierta, para que el encuestado la responda de acuerdo a su saber y se grafico de forma individual.

Los trabajadores mencionaron que no cuentan con la información necesaria sobre las prestaciones, para hacer uso de ellas, pero pudimos comprobar que en las oficinas de personal hay folletos explicativos de todas las prestaciones a las que tiene derecho el trabajador, por lo tanto creemos que el desconocimiento del que hablan, no es por falta de información sino que de falta de interés.



Casa abierta al tiempo

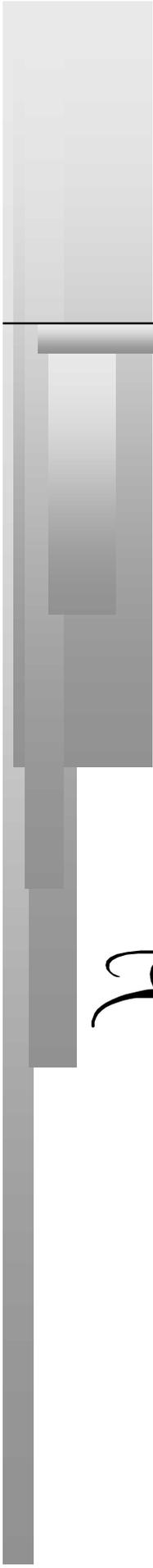
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA *Iztapalapa*

Capítulo 6

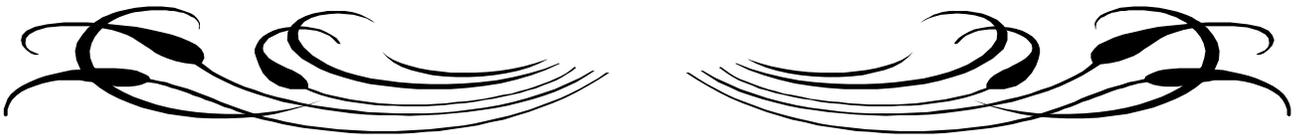
Análisis de los Datos e Interpretación

Metodología

Aunque lo cierto es que todos los trabajadores hacen uso de ellas, ya sea de manera directa o indirecta, ya que las prestaciones se dan en especie o en efectivo, lo cual implica que gozan de ellas.



**CONCLUSIONES
Y
RECOMENDACIONES**





CONCLUSIONES.

Después de haber hecho el análisis de la información obtenida, podemos llegar a lo siguiente:

La administración del factor humano no es una tarea sencilla, cada persona es un fenómeno sujeto a la influencia de muchas variables, entre ellas las diferencias en cuanto a aptitudes y patrones de comportamientos son muy diversos. Considerando la individualidad de las personas, cada uno valora o conceptualiza a su manera las circunstancias que le rodean, así como emprende acciones sobre la base de sus intereses particulares. Las personas tienen mucho en común, pero cada persona es individualmente distinta, estas diferencias son casi siempre sustanciales más que superficiales.

Las prestaciones cumplen una labor muy importante como satisfactor de necesidades económicas, de servicios o sociales; complementando el salario percibido de cada trabajador, que ofrece sus servicios en la Universidad Autónoma Metropolitana. Por lo que ante esta circunstancia, desde hace unos años, se acordó establecer una serie de prestaciones e incentivos que en algo compensara y equilibrara sus ingresos. Pero no para todos cumplen una labor de igual forma significativa, como es la de motivar a los trabajadores en su desempeño laboral, al mismo tiempo las prestaciones, no necesariamente hacen que el trabajador sea fiel con la Institución, o como se dice, que se ponga la camiseta. La fidelidad no se compra, se gana con acciones de diferente naturaleza, por lo tanto los trabajadores no sienten que por recibir más y mejores prestaciones que las estrictamente marcadas por la ley los obligue a ser leales con la Institución.

Esto pasa por varias razones, dentro de las cuales podemos mencionar la pirámide de las necesidades de Abraham Maslow, por un lado tenemos que la Universidad ayuda a los trabajadores a cumplir los cuatro primeros niveles de esa pirámide, necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad,



Conclusiones y Recomendaciones

necesidades sociales y necesidades de estima pero las necesidades de autorrealización las relega, es decir, no se preocupa por la superación personal del trabajador. Se podría decir, que aunque se cubran cuatro niveles de necesidades, uno queda insatisfecho, por tanto, las prestaciones no necesariamente son el motor motivacional que mueve a los trabajadores. Efectivamente le dan un cierto grado de tranquilidad, pero no todos se dan cuenta o valoran debidamente a estas, por no considerar, que podrían cubrir sus necesidades futuras.

Es importante señalar que gran parte de los trabajadores reconocen la importancia que las prestaciones tienen sobre su ingreso directo, pero no demasiado, ya que no tienen que hacer un esfuerzo extra para conseguir que se les otorguen las prestaciones, es decir, están a disposición de cualquier trabajador que quiera hacer uso de ellas, siempre y cuando cumplan con los tramites y requisitos que sean necesarios en cada una de ellas.

Se observo que algunos empleados al estar mas informados de las prestaciones que se les otorgan y la forma de hacerlas valer, se sienten más motivados, por la tendencia a creer que son valoradas sus necesidades y requerimientos primordiales

Algunos trabajadores nos dijeron, que no son las prestaciones las que logran su estabilidad en la institución, ya que, de acuerdo a lo que nos dijeron estos trabajadores, su permanencia en la Institución, se debe principalmente a la imposibilidad de conseguir otro empleo, con las mismas condiciones de trabajo y con el mismo nivel de prestaciones.

Las prestaciones no sólo actúan con diferente eficacia en situaciones distintas, sino que con frecuencia ni siquiera provocan un aumento de la producción. Los estándares de grupo y las presiones sociales inducen frecuentemente a los trabajadores a tener un rendimiento muy por debajo de sus posibilidades.



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA *Iztapalapa*

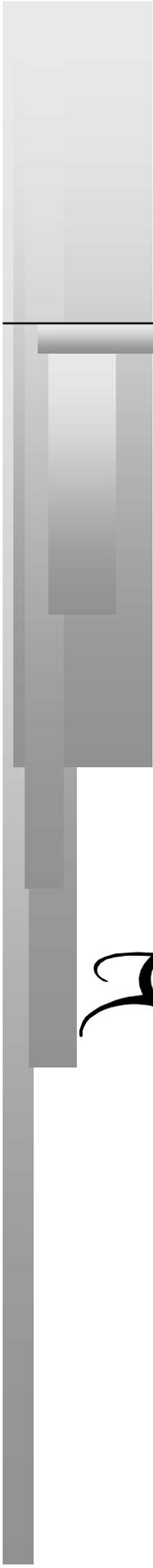
Conclusiones y Recomendaciones

Finalmente, se presentó un instructivo (tríptico) de prestaciones, que se puso al alcance de algunos trabajadores con el fin de dar a conocer, la información contenida en materia a prestaciones que ofrece la UAM, se pretende que el trabajador tenga a su alcance la información necesaria para hacer uso de ellas de forma continua y eficiente.

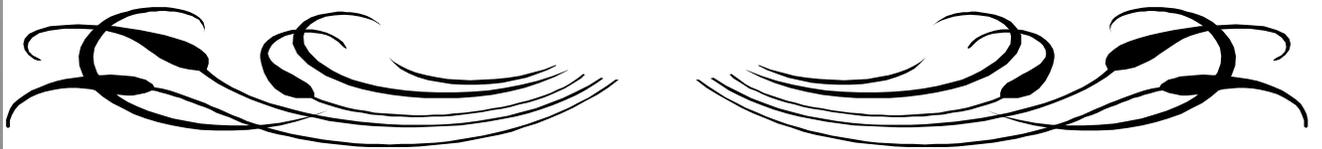


RECOMENDACIONES.

En los datos arrojados de la investigación, nos percatamos que existe un escaso y poco representativo conocimiento del total de las prestaciones existentes en la Universidad, por lo que, consideramos que sería prudente que se le otorgara al personal administrativo de esta institución cursos explicativos y se difundiera de forma más general y precisa, folletos explicativos en prestaciones, para que el personal tenga mayor conocimiento de ellas. Es necesario profundizar un poco más en este sentido, para poder lograr un cambio de actitud, se precisa tomar este planteamiento en siguientes investigaciones, para el diseño de nuevas campañas informativas, que sean efectivas para cumplir los objetivos.

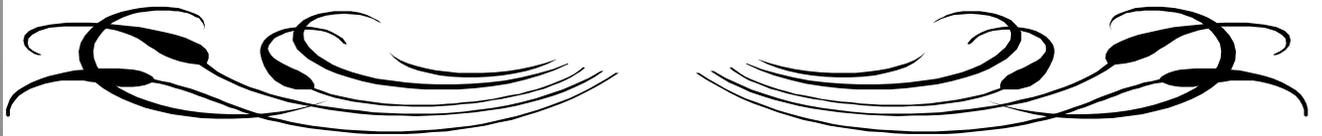


APÉNDICE



ANEXO 1

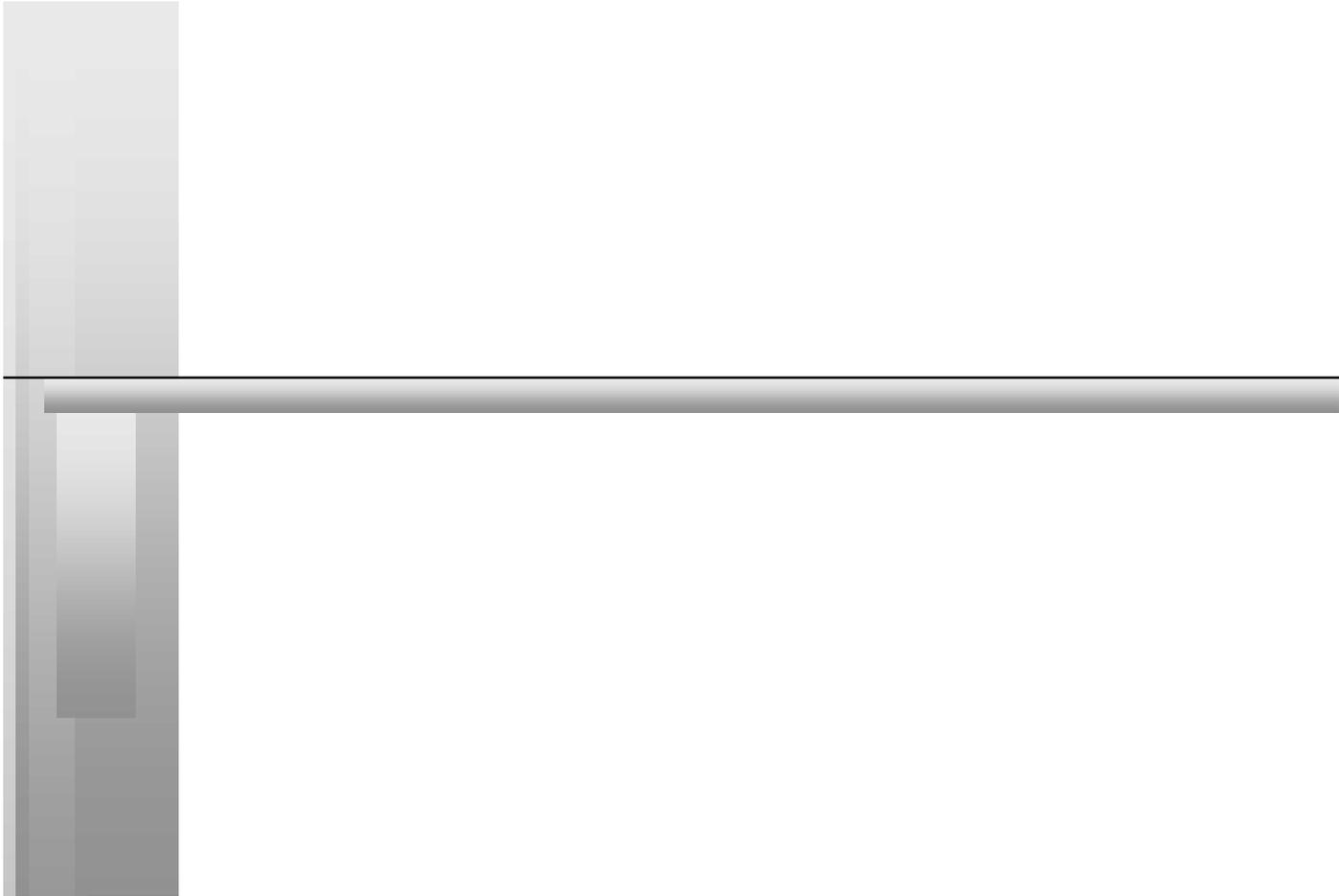
“INSTRUMENTO DE MEDICIÓN”



ANEXO 2.

“TRÍPTICO DE PRESTACIONES QUE OTORGA LA UAM”





BIBLIOGRAFÍA



BIBLIOGRAFÍA.

BICKHAM, William, “Liberación del Espíritu Humano en el Trabajo”, Editorial Panorama, México 1996, Págs.: 168.

CHIAVENATO, Idalberto, “Administración de Recursos Humanos”, McGraw-Hill, México.

CHRUDEN, Herbert J. “Administración de Personal”. Editorial Continental, México.

COFER, C. N; “Psicología de la Motivación: Teoría e Investigación”, Editorial Trillas, México 1978, Págs.: 907.

DE LUCAS ORTUETA, Ramón, “Técnicas de Dirección de Personal: Manual de Personal”, Editorial LIMUSA, México.

MASLOW, Abraham H., “Motivación y Personalidad”, Editorial Díaz de Santos, España 1991, Págs.: 436.

McTEER, Wilson, “El Ámbito de la Motivación”, Editorial El Manual Moderno, México 1979, Págs.: 303.

MYERS, Chaales A., “Administración de Personal: Un Punto de Vista y Un Método”, Editorial Continental, México.

REYES PONCE, Agustín, “Administración de Personal: Relaciones Humanas”, Editorial LIMUSA, México.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA *Iztapalapa*

Bibliografía.

WENDELL L. French, “Administración de Personal: Desarrollo de Recursos Humanos”, Editorial LIMUSA, México.

WERTHER, William B., “Administración de Recursos Humanos”, McGraw-Hill, México.

Manual de Prestaciones y Servicios, distribuido por la Coordinación de Servicios Administrativos y la Sección de Recursos Humanos de la Unidad Iztapalapa.