

875202

10
29



UNIVERSIDAD VILLA RICA

FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION
ESTUDIOS INCORPORADOS A LA U.N.A.M.

**"LOS BENEFICIOS QUE APORTA EL
COMPORTAMIENTO ETICO
PROFESIONAL EN LAS
ORGANIZACIONES".**

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

P R E S E N T A

Martha Imelda del Socorro Rodriguez Barrera

DIRECTOR DE TESIS

Ing. Mba. Federico Enrique Avila Vinay

REVISOR DE TESIS

G. P. Mba. Ramon Rios Espinosa

H. VERACRUZ, VER.

1995

FALLA DE ORIGEN



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

DIOS MIO
GRACIAS POR LA VIDA,
Y POR TODO LO QUE SOY
Y A TI OFRENDO MI EXITO.

A MIS HIJOS:
MARTHA GUADALUPE Y JUAN CARLOS
QUE SON LA RAZON DE MI SUPERACION
Y ORGULLO.

A MIS PADRES:
MANUEL RODRIGUEZ GOMEZ
ASUNCION BARRERA MAYORGA
POR HABERME ENSEÑADO A
GUIAR MIS PASOS POR LA
VIDA CON RECTITUD Y AMOR.

A MIS HERMANOS:
JOSE JESUS Y ELSY A.
YASMIN YADIRA Y JUAN
IRMA Y MANUEL JOAQUIN
LUIS ALONSO
MARIA ELENA Y JESUS.

A MIS SOBRINOS:
LOIS STANY Y CARLOS DAVID
ANGEL EMIR, PAVIOLA ALEJANDRA
Y JESUS.

A MIS SERES QUERIDOS:
A TODAS AQUELLAS PERSONAS QUE DE UNA
U OTRA MANERA COLABORARON PARA ALCANZAR
ESTE TRIUNFO, MI ETERNA GRATITUD.
NO SOLO POR LOS PRESENTES SINO TAMBIEN
POR AQUELLOS QUE YA NOS PRECEDIERON.

A MIS COMPAÑEROS:
A LOS AMIGOS FRANCOS.

A MIS MAESTROS:
NO NOMBRO A NINGUNO EN ESPECIAL
PORQUE TODOS FUERON ESPECIALES
PARA MI PUES FORMARON EL FUERTE
ESLAVON QUE ME PERMITIRA SEGUIR
ADELANTE, GRACIAS POR SER UNICOS.

INTRODUCCION.....	01
CAPITULO I.- METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....	03
1.1- DESCRIPCION DEL PROBLEMA.....	03
1.2- JUSTIFICACION.....	07
1.3- OBJETIVO.....	09
1.4- HIPOTESIS.....	09
1.5- DISEÑO DE LA INVESTIGACION.....	10
1.5.1- DEFINICION NOMINAL.....	11
1.5.2- DEFINICION OPERACIONAL.....	13
1.5.3- PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO POR VARIABLE.....	16
1.5.4- CUESTIONARIO.....	22
CAPITULO II.- LA ADMINISTRACION Y LOS RECURSOS HUMANOS DE LAS ORGANIZACIONES.....	28
2.1- DEFINICION DE LA ADMINISTRACION Y RECURSOS HUMANOS..	28
2.2- CIENCIAS DEL COMPORTAMIENTO QUE INFLUYEN EN LA ETICA PROFESIONAL.....	34
2.3- EL CODIGO DE ETICA, DEFINICION Y APLICACIONES PRACTI CAS.....	39
CAPITULO III.- INFLUENCIA DE LA MOTIVACION EN LA ETICA - PROFESIONAL.....	44
3.1- DEFINICION DE LA MOTIVACION.....	44
3.2- NECESIDADES HUMANAS DE MASLOW.....	46
3.3- ESTIMULOS AL PERSONAL.....	50

3.3.1- INCENTIVOS POR PARTICIPACION.....	51
3.3.2- INCENTIVOS POR SERVICIO.....	52
3.3.3- INCENTIVO PSICOLOGICO.....	53
3.4- TEORIAS MOTIVACIONALES.....	55
CAPITULO IV.- ANALISIS Y EVALUACION DE LA INFORMACION....	63
4.1- ANALISIS Y EVALUACION DE LA INFORMACION POR PREGUNTA	63
4.2- ANALISIS Y EVALUACION DE LA INFORMACION POR VARIABLE	79
4.3- RESUMEN Y CONCLUSIONES GENERALES DE INVESTIGACION...	91
BIBLIOGRAFIA.....	94
OBRAS CITADAS.....	96

INTRODUCCION

Los Licenciados en Administración tenemos una participación activa en nuestro país, debemos estar convencidos del importante papel de nuestra profesión, ya que debe actuar como agente de cambio, en las constantes adaptaciones que las organizaciones requieren para enfrentar las circunstancias de modernización que afronta el país.

Se necesita perfeccionar una ética colectiva e individual acorde con las necesidades y realidades actuales, con un enfoque objetivo sobre los valores, la sociedad y el hombre, su forma de producción de bienes y servicios, y de como este entorno influye sobre el comportamiento de los profesionistas.

La ética comprende la educación, las convicciones, los hábitos sociales y los códigos morales que se van encargando a fortalecer en el espíritu de los hombres, una determinada forma de actuar.

El elemento dinámico y cambiante es evidente en el concepto ético a través de la Historia. Claro hay también otros elementos, que están presentes siempre en el comportamiento humano.

Es por esto que los profesionistas deberán actuar sobre ciertas normas éticas de acuerdo a su tiempo y realidad, para que mediante estas den solución a problemas específicos.

El análisis del capítulo I, incluye la descripción del problema, justificación, objetivos, hipótesis, así como también el diseño de la investigación en la que se encuentran las variables siguiendo la definición nominal y operacional, derivando de ellas las preguntas del cuestionario.

En el capítulo II, se presentan algunos temas que están relacionados con el tema principal como son: definición de administración y recursos humanos, ciencias del comportamiento que influyen en la ética profesional y el código de ética, definición y aplicaciones prácticas.

En el capítulo III, encontramos la definición de motivación, las necesidades humanas de Maslow, estímulos al personal que incluye incentivos por participación, por servicio y psicológicos.

Dentro del capítulo IV, se termina con una explicación de los resultados obtenidos en la aplicación de cuestionarios y un resumen general de la investigación.

CAPITULO 1.- METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.

1.1- DESCRIPCION DEL PROBLEMA.

En la antigüedad el manejo de personal era algo sencillo su manejo, pues estaban integrado por familiares donde lo importante para la organización fué la preocupación por el desarrollo y mantener una imagen limpia y honesta.

La ética dentro de las organizaciones se desarrolla desde hace varios años, las personas que estaban al frente de las empresas como directores o presidentes, se han venido enfrentando a una serie de problemas, los cuales se complican debido a que el personal aumenta.

Las empresas de ahora son mucho más complejas puesto que ya no se trata de cuatro o cinco gentes y se van presentando problemas en todas sus áreas, como son; finanzas, compras, producción, personal, mercadotecnia, etc.

Dentro de todas las organizaciones, siempre se plantean;-
" QUE SI DEBE O NO EXISTIR UN CODIGO DE COMPORTAMIENTO ETICO "
el cual es un documento que codifica las normas de comportami-
ento de cada trabajo en específico o el cual posea conceptos -
generales, aplicables a todas las profesiones.

La ética de los profesionistas, es muy baja; razón por la
cual los directores o presidentes de las organizaciones tienen
muchas quejas de estos.

El comportamiento falto de ética que se presenta tiene -
que ver o se deriva algunas veces de los siguientes puntos:

- a).- La deshonestidad.
- b).- La falta de información.
- c).- La existencia de violencia.
- d).- La falta de comunicación.
- e).- El querer obtener una ganancia extra.
- f).- La corrupción
- g).- La falta de responsabilidad moral.

La alta dirección tiene que hacer hasta lo imposible para
evitar o prevenir cualquier práctica impropia. Hoy en día -
las actividades de los profesionistas cada vez se desarrollan-

más y tienden a progresar; y más cuando el mejoramiento se impone ante innumerables deficiencias o a la insatisfacción de alguna persona o algo.

Por lo cual se deben establecer ciertas normas de comportamiento, las cuales deben aceptarse por el público en general; - ya que para lo que a una puede ser bueno, para otra puede no serlo.

El problema principal es la falta de conocimiento del comportamiento ético de los profesionistas. Todo profesionista debe conocer las normas sobre las que debe y puede actuar, - para no verse involucrado en posiciones comprometedoras en relación con sus superiores y con las demás personas. Estos deben saber si realmente están haciendo lo correcto.

Pero en la actualidad debido a la situación económica del país, nos damos cuenta que es esto es lo que orilla a muchos profesionistas a realizar prácticas inadecuadas dentro de la organización o a trabajar de una manera deficiente. Dando como consecuencia la producción de un trabajo mal y existiendo quejas por parte de los clientes por la calidad del producto.

Al tratar todo esto nos damos cuenta que las empresas se -

enfrentan a un gran problema, y más ahora que en el país se es tan abriendo nuevos horizontes comerciales con otros países. - Por lo que se requiere que las empresas estén suficientemente preparadas en todos los aspectos para poder realizar todas las actividades que son esenciales de una empresa.

1.2- JUSTIFICACION.

Debido a las negociaciones por los acuerdos paralelos al tratado de libre comercio, donde la incorporación de México al mercado más grande del mundo es de gran importancia, ya que está en contacto con economías y mentalidades del primer mundo.

Y al existir esta incorporación económica de México, de matrices fundamentales comerciales, no se debe perder de vista el integrante principal como son el recurso humano. El cual incluye cada una de las actividades de los profesionistas ya que éstas se desarrollan más y tienden a progresar; y más cuando el mejoramiento se impone ante innumerables deficiencias que nos pondrán en desventaja con los demás países.

Estamos en un momento decisivo en el que se debe tomar con seriedad y sobre todo reconocer que esto no es algo pasajero sino que es cuestión de actitudes que se tienen que adaptar y derramar a las generaciones que nos preceden, si queremos subsistir en una escala humana aceptable a un nivel mundial que nos haga sentir orgullosos de lo nuestro.

Todo profesionista debe de conocer las normas sobre las -

que debe y puede actuar, para no verse involucrado en posiciones comprometedoras en relación con sus superiores y con las demás personas.

Por lo que este trabajo de investigación se tratará de descubrir cuales son las cualidades, personalidad y características que deben poseer los profesionistas para no involucrarse en problemas; así como también las deficiencias que existen en la actualidad que afectan a los organismos con respecto a la ética de sus profesionistas y les impiden a los organismos ser socialmente aceptados.

La función social de los profesionistas es de suma importancia en el trato de los demás, ya que el elemento humano en todos los casos tiene que ver su función. Por lo tanto la ética que son las normas de comportamiento social se deben tomar en cuenta. Ya que son un elemento para el éxito de toda organización y repercute en el beneficio de todos.

Se hace necesario el tratar de corregir algunos vicios o características negativas como consecuencia de inexperiencia o falta de conocimientos, estos desvirtuaría la finalidad de un camino recto y constructivo.

1.3- OBJETIVO.

Conocer los beneficios que tiene una organización al poseer profesionistas éticos en sus actividades.

Conocer las deficiencias actuales de los organismos con respecto a la ética de los profesionistas.

Conocer la personalidad ética de los profesionistas.

1.4-HIPOTESIS.

El código de comportamiento ético es determinante para el beneficio y progreso de las organizaciones.

1.5- DISEÑO DE LA INVESTIGACION.

Las variables que se utilizarán en esta investigación para los efectos de comprobación de la hipótesis son las siguientes:

VARIABLES	SUBVARIABLES
1.- COMPORTAMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> _ Rectitud. _ Responsabilidad social. _ Falta de espíritu de cooperación. _ Impuntualidad.
2.- BENEFICIOS	<ul style="list-style-type: none"> _ Mejoramiento en deficiencias. _ Disciplina. _ Confiabilidad. _ Respeto. _ Cumplimiento de políticas. _ Corrección de vicios.

1.5.1- DEFINICION NOMINAL.

VARIABLE:

1.- COMPORTAMIENTO. Formas de actuar o realizar actividades.
Modo de proceder.

SUBVARIABLES:

a).- RECTITUD. Realizar actividades que se deben hacer de -
manera exacta.

b).- RESPONSABILIDAD SOCIAL. Obligación para realizar alguna
actividad dentro de un grupo de personas.

c).- FALTA DE ESPIRITU DE COOPERACION. No querer realizar en
grupo actividades que sean para un mismo fin.

d).- IMPUNTUALIDAD. No hacer las cosas a tiempo.

VARIABLE:

2.- BENEFICIO. Bien que se hace o recibe.

SUBVARIABLES:

- a).- MEJORAMIENTO DE LAS DEFICIENCIAS. Tratar de realizar - las actividades corrigiendo los errores cometidos anteriormente.
- b).- DISCIPLINA. Reglamentos que rigen ciertas actividades y comportamiento.
- c).- CONFIABILIDAD EN LOS SUBORDINADOS. Seguridad de actuar de buena forma de otras personas.
- d).- RESPETO A SUS SUPERIORES. Es la atención, cortesía, mramiento hacia la opinión de los demás.
- e).- CUMPLIMIENTO DE LAS POLITICAS. Llevar a cabo los principios generales que guían el pensamiento y la acción.
- f).- CORREGIR CIERTOS VICIOS. Llamar la atención cuando realiza actividades no debidas.

1.5.2- DEFINICION OPERACIONAL.

VARIABLE:

1.- **COMPORTEAMIENTO.** Se requiere conocer la frecuencia con que el personal de una organización procede en forma correcta o incorrecta.

SUBVARIABLES:

a).- **RECTITUD.** Se desea conocer el grado en que los profesionistas realizan las actividades justas y exactas.

b).- **RESPONSABILIDAD SOCIAL.** Se requiere determinar la frecuencia con que se cumple con la obligación dentro de un grupo con que se debería.

c).- **FALTA DE ESPIRITU DE COOPERACION.** Se requiere conocer la frecuencia con que faltan cuando deciden reunirse o le piden una opinión y no contesta.

d).- **IMPUNTUALIDAD.** Se desea establecer el grado con que no se realizan las actividades planeadas y por lo tanto se queda mal.

VARIABLE:

2.- **BENEFICIO.** Se requiere conocer la frecuencia con que el personal realiza en forma correcta las actividades de la organización. Y por lo tanto se obtiene un bien.

SUBVARIABLES:

a).- **MEJORAMIENTO DE LAS DEFICIENCIAS.** Se desea conocer la frecuencia de los reclamos por parte de la clientela, para poder modificar las imperfecciones.

b).- **DISCIPLINA.** Se requiere determinar el grado en que se cumple o no los reglamentos de la organización.

c).- **CONFIABILIDAD DE LOS SUBORDINADOS.** Se necesita establecer el grado en que se espera en que actúen de buena forma, con sus clientes.

d).- **RESPECTO A SUS SUPERIORES.** Se desea determinar la frecuencia en que los subordinados ponen o no atención a sus superiores, la cortesía que muestran, así como su comportamiento debido o indebido.

e).- **CUMPLIMIENTO DE LAS POLITICAS.** Se requiere conocer si-

realizan lo establecido por la organización y no se guíe por -
lo que él considere mejor.

f).- CORREGIR CIERTOS VICIOS DEL PROFESIONAL. Se requiere -
conocer la frecuencia con que llama la atención al personal -
por realizar actividades no debidas.

1.5.3. PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO POR VARIABLE.

VARIABLE: COMPORTAMIENTO.

RECTITUD.

- 1.- REALIZA USTED LAS ACTIVIDADES EN FORMA EXACTA.
- 2.- CONSIDERA REALIZAR FRECUENTEMENTE ESTE TIPO DE ACTIVIDADES.
- 3.- LE DEDICA TIEMPO REALIZAR ESTE TIPO DE ACTIVIDADES.
- 4.- CONSIDERA QUE LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA SON EN REALIDAD _
JUSTAS.
- 5.- SE SIENTE A GUSTO CUANDO REALIZA ESTE TIPO DE ACTIVIDADES.

RESPONSABILIDAD SOCIAL.

- 6.- CREE TENER USTED ALGUNA OBLIGACION CON LA SOCIEDAD AL REA_
LIZAR ACTIVIDADES CON ETICA.
- 7.- CUMPLIENDO CON SUS OBLIGACIONES, CREE USTED, SER RESPONSA_
BLE.

8.-REALIZA CON FACILIDAD SUS OBLIGACIONES.

9.- EL NO CUMPLIR CON LO QUE DEBERIA LE DA SATISFACCION.

10.- CONSIDERA SENTIRSE OBLIGADO A CUMPLIR CON LAS REGLAS ESTABLECIDAS.

FALTA DE ESPIRITU DE COOPERACION.

11.- LE GUSTA TRABAJAR EN GRUPO.

12.- CREE USTED QUE SOLO PUEDE REALIZAR MEJOR LAS ACTIVIDADES.

13.- CUANDO LE EXIGEN TRABAJAR EN GRUPO, FALTA A REUNIONES.

14.- CUANDO DECIDE ESTAR PRESENTE, LE GUSTA QUE LE PIDAN OPINIONES.

15.- CUANDO LE PIDEN UNA OPINION, CONTESTA.

IMPUNTUALIDAD.

16.- REALIZA USTED LAS ACTIVIDADES CUANDO SE LES PIDEN.

17.- CON FRECUENCIA QUEDA MAL NO REALIZANDO CIERTAS ACTIVIDADES.

18.- CREE USTED QUE SU COMPORTAMIENTO ES DE ACUERDO A LA ACTIVIDAD DE LOS DEMAS.

VARIABLE: BENEFICIOS.

MEJORAMIENTO DE LAS DEFICIENCIAS.

- 1.- CREE USTED QUE AL MEJORAR LAS DEFICIENCIAS EXISTENTES BENEFICIA A LA ORGANIZACION.
- 2.- LOS RECLAMOS SE PRESENTAN EN FORMA FRECUENTE.
- 3.- CREE USTED QUE AL DISMINUIR LOS RECLAMOS, LA CLIENTELA -
SUBE.

DISCIPLINA.

- 4.- CUMPLE CON LOS REGLAMENTOS QUE RIGEN LA ORGANIZACION.
- 5.- CREE USTED QUE SON LOS REGLAMENTOS ADECUADOS.
- 6.- EL NO CUMPLIR CON LOS REGLAMENTOS, LE CREA PROBLEMAS CON
SUS SUPERIORES.

CONFIABILIDAD.

- 7.- EXISTE SEGURIDAD POR PARTE DE LOS SUPERIORES, EN LA FORMA DE REALIZAR LAS ACTIVIDADES DE LOS SUBORDINADOS.
- 8.- TIENEN ALGUN PARAMETRO QUE INDIQUE LA CONFIABILIDAD DE LOS SUBORDINADOS HACIA LOS SUPERIORES.

RESPECTO

- 9.- CREE USTED QUE PONE LA SUFICIENTE ATENCION A SUS SUPERIORES.

CUMPLIMIENTO DE POLITICAS.

- 10.- CUANDO CREE QUE NO ESTA BIEN LO QUE SE ESTABLECE LO CUMPLE
- 11.-CREE USTED QUE ESTABLECIENDO POLITICAS LLEVA A LOS SUBORDINADOS A UN DESEMPEÑO MEJOR DE SUS ACTIVIDADES.

CORRECCION DE VICIOS.

12.- REALIZA SOLO LAS ACTIVIDADES QUE DEBE HACER.

**13.- EL REALIZAR ACTIVIDADES INDEBIDAS, LE OCASIONA PROBLEMAS
CON OTRAS PERSONAS DE DIFERENTES NIVELES JERARQUICOS.**

1.5.4 CUESTIONARIO

CONTESTE EL SIGUIENTE CUESTIONARIO Y VERIFIQUE DE HABER CONTESTADO TODOS LOS PUNTOS.

MARQUE (_ _ _ _) LA RESPUESTA ADECUADA EN CADA CASO.

NOMBRE: _ _ _ _ _

EDAD: _ _ _ _ _ ESTADO CIVIL _ _ _ _ _

PUESTO QUE OCUPA _ _ _ _ _

1.- ¿ REALIZA USTED LAS ACTIVIDADES EN FORMA EXACTA ?

SI _ _ _ _ _ NO _ _ _ _ _

2.- ¿ CONSIDERA REALIZAR FRECUENTEMENTE ESTE TIPO DE ACTIVIDADES ?

SI _ _ _ _ _ NO _ _ _ _ _

3.- ¿ LE DEDICA TIEMPO REALIZAR ESTE TIPO DE ACTIVIDADES ?

SI _ _ _ _ _ NO _ _ _ _ _

4.- ¿ CONSIDERA QUE LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA SON EN REALIDAD JUSTAS ?

SI _ _ _ _ _ NO _ _ _ _ _

5.- ¿ SE SIENTE A GUSTO CUANDO REALIZA ESTE TIPO DE ACTIVIDADES ?

SI _____ NO _____

6.- ¿ CREE TENER USTED ALGUNA OBLIGACION CON LA SOCIEDAD AL REALIZAR ACTIVIDADES CON ETICA ?

SI _____ NO _____

7.- ¿ CUMPLIENDO CON SUS OBLIGACIONES, CREE USTED, SER RESPONSABLE ?

SI _____ NO _____

8.- ¿ REALIZA CON FACILIDAD SUS OBLIGACIONES ?

SI _____ NO _____

9.- ¿ EL NO CUMPLIR CON LO QUE DEBERIA LE DA SATISFACCION ?

SI _____ NO _____

10.- ¿ CONSIDERA SENTIRSE OBLIGADO A CUMPLIR CON LAS REGLAS ESTABLECIDAS ?

SI _____ NO _____

11.- ¿ LE GUSTA TRABAJAR EN GRUPO ?

SI _ _ _ _ _ NO _ _ _ _ _

12.- ¿ CREE USTED QUE SOLO PUEDE REALIZAR MEJOR LAS ACTIVIDADES ?

SI _ _ _ _ _ NO _ _ _ _ _

13.- ¿ CUANDO LE EXIGEN TRABAJAR EN GRUPO, FALTA A LAS REUNIONES ?

SI _ _ _ _ _ NO _ _ _ _ _

14.- ¿ CUANDO DECIDE ESTAR PRESENTE, LE GUSTA QUE LE PIDAN OPINIONES ?

SI _ _ _ _ _ NO _ _ _ _ _

15.- ¿ CUANDO LE PIDEN UNA OPINION, CONTESTA ?

SI _ _ _ _ _ NO _ _ _ _ _

16.- ¿ REALIZA USTED LAS ACTIVIDADES CUANDO SE LES PIDEN ?

SI _ _ _ _ _ NO _ _ _ _ _

17.- ¿ CON FRECUENCIA QUEDA MAL NO REALIZANDO CIERTAS ACTIVIDADES ?

SI _ _ _ _ _ NO _ _ _ _ _

18.- ¿ CREE USTED QUE SU COMPORTAMIENTO ES DE ACUERDO A LA AC-
TITUD DE LOS DEMAS ?

SI _ _ _ _ _ NO _ _ _ _ _

19.- ¿ CREE USTED QUE EL MEJORAR LAS DEFICIENCIAS EXISTENTES -
BENEFICIA A LA ORGANIZACIÓN ?

SI _ _ _ _ _ NO _ _ _ _ _

20.- ¿ LOS RECLAMOS SE PRESENTAN EN FORMA FRECUENTE ?

SI _ _ _ _ _ NO _ _ _ _ _

21.- ¿ CREE USTED QUE AL DISMINUIR LOS RECLAMOS, LA CLIENTELA
SUBE ?

SI _ _ _ _ _ NO _ _ _ _ _

22.- ¿ CUMPLE CON LOS REGLAMENTOS QUE RIGEN LA ORGANIZACION ?

SI _ _ _ _ _ NO _ _ _ _ _

23.- ¿ CREE USTED QUE SON LOS REGLAMENTOS ADECUADOS ?

SI _ _ _ _ _ NO _ _ _ _ _

24.- ¿ EL NO CUMPLIR CON LOS REGLAMENTOS, LE CREA PROBLEMAS -
CON SUS SUPERIORES ?

SI _ _ _ _ _ NO _ _ _ _ _

25.- ¿ EXISTE SEGURIDAD POR PARTE DE LOS SUPERIORES, EN LA FORMA DE REALIZAR LAS ACTIVIDADES DE LOS SUBORDINADOS ?

SI _ _ _ _ _ NO _ _ _ _ _

26.- ¿ TIENE ALGUN PARAMETRO QUE INDIQUE LA CONFIABILIDAD DE LOS SUBORDINADOS HACIA LOS SUPERIORES ?

SI _ _ _ _ _ NO _ _ _ _ _

27.- ¿ CREE USTED QUE PONE LA SUFICIENTE ATENCION A SUS SUPERIORES ?

SI _ _ _ _ _ NO _ _ _ _ _

28.- ¿ CUANDO CREE QUE NO ESTA BIEN LO QUE SE ESTABLECE LO CUMPLE ?

SI _ _ _ _ _ NO _ _ _ _ _

29.- ¿ CREE USTED QUE ESTABLECIENDO POLITICAS LLEVA A LOS SUBORDINADOS A UN DESEMPEÑO MEJOR DE SUS ACTIVIDADES ?

SI _ _ _ _ _ NO _ _ _ _ _

30.- ¿ REALIZA SOLO LAS ACTIVIDADES QUE DEBE HACER ?

SI _ _ _ _ _ NO _ _ _ _ _

31.- ¿ EL REALIZAR ACTIVIDADES INDEBIDAS, LE OCACIONA PROBLE--
MAS CON OTRAS PERSONAS DE DIFERENTES NIVELES JERARQUICOS ?

SI - - - - -

NO - - - - -

CAPITULO II.- LA ADMINISTRACION Y LOS RECURSOS HUMANOS DE LAS ORGANIZACIONES.

2.1- DEFINICION DE LA ADMINISTRACION Y RECURSOS HUMANOS.

La administración se ha llamado "el arte de hacer las cosas por conducto de las personas". Esta definición llama la atención al hecho de que los directivos alcanzan las metas organizacionales haciendo que otros lleven a cabo las tareas necesarias, pero no realizando ellos mismos tales tareas.

La administración es eso y más. Tanto más, en efecto, - que no hay ninguna definición universalmente aceptada. La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir, - y controlar los esfuerzos de los miembros de una organización, y de utilizar todos los demás recursos para alcanzar metas declaradas.¹

Un proceso es una manera sistemática de hacer las cosas. - Definimos la administración como un proceso porque todos los directivos, cualesquiera que sean sus particulares aptitudes o destrezas, se dedican a ciertas actividades relacionadas entre

sí a fin de lograr las metas deseadas.

1. La planeación implica que los directivos piensan en sus metas y acciones de antemano. Sus acciones suelen basarse en algún método, plan o lógica, más bien que en una corazonada.

2. La organización significa que los directivos coordinan los recursos humanos y materiales de la organización. La efectividad de una empresa depende de su capacidad para poner sus recursos al servicio de sus metas. Obviamente, cuanto más integrado y coordinación es parte del oficio del directivo.

3. La dirección describe como los directivos dirigen a sus subalternos e influyen sobre ellos haciendo que otros lleven a cabo las tareas. Estableciendo la atmósfera apropiada, ayudan a sus subalternos a dar lo mejor de sí.

4. El control significa que los directivos tratan de asegurarse de que la organización se está encaminando a sus metas. Si alguna parte de la empresa va por mal camino, los directivos o administradores buscan una manera de enderezar las cosas.

La administración indica también que los directivos utili

zan todos los recursos de la organización, sus finanzas, su equipo y su información, lo mismo que su personal para obtener las metas. El recurso más importante de cualquier organización son las personas, pero los directivos estarán limitando sus realizaciones si no tuvieran en cuenta otros recursos disponibles.

Por lo tanto, la organización para lograr sus objetivos, requiere de una serie de recursos; estos son elementos que administrados correctamente, le permitirán o le facilitarán alcanzar sus objetivos, que son de tres tipos:

a) RECURSOS MATERIALES.

Comprende el dinero, las instalaciones físicas, la maquinaria, los muebles, las materias primas, etc.

b) RECURSOS TECNICOS.

aquí se listan los sistemas, procedimientos, organigramas, instructivos, etc.

c) RECURSOS HUMANOS.

No solo la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad; conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc.

Los recursos humanos son más importantes que los otros dos; - pueden mejorar y perfeccionar el empleo y el diseño de los recursos materiales y técnicos, lo cual no sucede a la inversa.

CARACTERISTICAS DE LOS RECURSOS HUMANOS.

- a) No pueden ser propiedad de la empresa. Implican una disposición voluntaria de la persona. No existe la esclavitud.
- b) Las actividades de las personas en las organizaciones son voluntarias, pero no por el hecho de existir un contrato de trabajo la organización va a contar con el esfuerzo de sus miembros; por el contrario, solamente contará con él si perciben que esa actividad va a ser provechosa en alguna forma.
- c) Generalmente se ha pensado que los recursos humanos no cuestan nada y que no tienen connotación económica alguna, por lo tanto han sido los que menos atención y dedicación han recibido.
- d) El total de los recursos humanos de una organización en un momento dado puede ser incrementado.
- e) Los recursos humanos son escasos, no todo el mundo posee las mismas habilidades, conocimientos, etc. Hay personas u orga-

nizaciones dispuestas a cambiar dinero u otros bienes por el servicio de otros, surgiendo así los mercados de trabajo.

**EL APROVECHAMIENTO E INCREMENTO DE LOS RECURSOS HUMANOS
ES BENEFICO PARA EL INDIVIDUO, LA ORGANIZACION Y LA
SOCIEDAD.**

El poseedor de un atributo escaso puede obtener mayores ingresos, ya que se traducirán en mejores niveles de vida, si aprovecha e incrementa ese recurso, además logrará mayores -- satisfacciones personales. La organización se beneficia porque obtiene mejores beneficios de sus miembros, a través de -- sus conocimientos. El país se beneficia por: sus habitantes cuentan con una mayor integración psicológica, gastarán y ahorrarán más en virtud de que sus ingresos son altos, al gastar más van a pagar mayores impuestos y habrá dinero para obras de infraestructura, educación, salubridad y asistencias; los mayores conocimientos y experiencias pueden conducir a la creación de tecnología que impida la fuga de divisas por el pago de patentes, mejores sistemas de producción para abatir costos y competir en los mercados internacionales,

DEFINICION DE RECURSOS HUMANOS.

En la Administración los Recursos Humanos es, el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general. ²

1

Certo Samuel: Administración Moderna, Editorial Americana.

2

Arias Galicia Fernando: Administración de Recursos Humanos, Editorial Trillas.

2.2- CIENCIAS DEL COMPORTAMIENTO QUE INFLUYEN EN LA ETICA PROFESIONAL.

La escuela del comportamiento surge en parte porque los directivos encontraron que el enfoque clásico no alcanzaba una total eficiencia de producción y armonía en la planta. Estos seguían encontrando dificultades y frustraciones porque el personal no siempre seguía las normas de conducta predichas o racionales. Por eso aumento el interés por ayudar a los directivos a entenderse en forma más positiva con el "aspecto humano" de la organización.

La contribución principal de Hugo Munsterberg fue aplicar las herramientas de la psicología para ayudar a alcanzar los mismos objetivos de productividad que se buscaban con otras teorías administrativas. En su obra principal *Psychology and Industrial Efficiency*, sostuvo que la productividad se podía aumentar en tres formas:

- 1.- Encontrando la mejor persona posible, el trabajador - cuyas cualidades mentales lo destacan como el más apto para el oficio.

- 2.- Creando el mejor trabajo posible las condiciones psi-

cológicas ideales para maximizar la productividad.

3.- Mediante el empleo de influencia psicológica que Mungterberg llama el mejor efecto posible para motivar a los trabajadores.³

Para cada una de estas áreas recomendó el empleo de técnicas tomadas de la psicología experimental. Por ejemplo, se puede usar pruebas psicológicas para escoger el personal calificado. La investigación de aprendizaje puede llevar a mejorar los métodos de enseñanza, y el estudio de la conducta humana puede ayudar a formular técnicas psicológicas para motivar a los trabajadores a hacer un esfuerzo mayor. El uso de técnicas modernas de guía vocacional permite identificar las destrezas necesarias en un oficio y medir las habilidades de los candidatos para un puesto.

"Relaciones humanas" suele usarse como un término general para describir la manera en que los directivos actúan con sus subalternos. Cuando la "administración del personal" estimula más y mejor trabajo, tenemos "buenas relaciones humanas" en la organización. Cuando el espíritu de trabajo y la eficiencia se deteriora las relaciones humanas son "malas". Para crear buenas relaciones humanas, los directivos tienen que sa-

ber ¿por qué? los empleados se comportan en determinada forma, y cuáles son los factores sociales y psicologicos que los motivan.

El experimento de Hawthorne. Elton Mayo (1880-1949) y sus colegas de Harvard llevaron a cabo un estudio famoso sobre el comportamiento humano de trabajo en la planta de la Western Electric en Hawthorne, de 1927 a 1932. Mayo lo llamo la Western Electric después de que otros investigadores que habían estado experimentando con la iluminación de los salones de trabajo informaron sobre algunos resultados muy peculiares. Habían dividido a los trabajadores en un grupo de prueba que se sometió a cambios deliberados de la iluminación, y un grupo de control para el cual la iluminación se mantuvo constante durante todo el experimento. Al mejorar la iluminación del grupo de prueba de productividad aumento, tal como se esperaba; pero lo que sorprendió a los investigadores fue un continuo aumento de productividad cuando las condiciones de la luz se desmejoraron. Para aumentar el misterio, se vio que la producción del grupo de control se mantuvo en constante aumento cuando se alteraban las condiciones de iluminación del grupo de prueba, aún cuando el grupo de control no experimento ningún cambio de iluminación. Al tratar de resolver este misterio, Mayo inauguró la nueva era de las relaciones humanas. ⁴

Aportaciones y limitaciones de la escuela de la ciencia - del comportamiento. Los científicos del comportamiento han - hecho enormes contribuciones a nuestra comprensión de la la mo - tivación individual, del comportamiento de los grupos, de las - relaciones interpersonales en el trabajo y de la importancia - del trabajo para el ser humano. Sus descubrimientos han he - cho a los directivos más sencibles y refinados al tratar con - los subalternos. Siguen ofreciendo nuevas ideas en áreas tan importantes como el liderazgo, la solución de conflictos, la - adquisición y utilización del poder, el cambio organizacional, y las comunicaciones.

A pesar de las aportaciones impresionantes de la ciencia - del comportamiento a la administración, muchos tratadistas - creen que el potencial en este campo todavía no se ha realiza - do totalmente. Los directivos mismos tal vez se resistan a - aceptar las recomendaciones de los científicos del comportami - ento porque no les gusta reconocer que necesitan ayuda en su - trato con los demás. La tendencia de los científicos del - comportamiento ha usar una jerga en lugar del lenguaje común y corriente para comunicar sus resultados, también ha dificulta - do la aceptación de sus ideas.

Finalmente, como la conducta humana es tan compleja, los -

científicos del comportamiento muchas veces están en desacuerdo en cuanto a sus recomendaciones para un problema dado, lo cual pone en dificultades a un directivo para decidir que consejos seguir.

3
Munsterberg, Hugo: Psychology and Industrial Efficiency, Publicado en alemán en 1912 y en inglés en 1913 (Boston: Houghton - Mifflin Company).

4
KOONTZ, O Donnell, Weihrich: Administración, Editorial Mc Graw Hill. 1988 pág. 42..

2.3- EL CODIGO DE ETICA, DEFINICION Y APLICACIONES PRACTICAS.

Un código de ética es una herramienta práctica de trabajo. Es de utilidad al profesional del mismo modo que sirve sus principios teóricos y sus procedimientos técnicos. Sin un sistema de ética profesional se encontraría incompleto.

ETICA: Es un conjunto de obligaciones morales y sociales reconocidas por el interés de la sociedad. La moral nos da reglas supremas a las que deben someterse todas las actividades humanas, el que trata que toda acción es dirigida al logro de la felicidad perfecta, a la que el hombre siempre tiende.⁵

La ética profesional forma una pequeña parte de un gran sistema complejo de disciplina que la sociedad civilizada se ha impuesto a sí misma a través de leyes, costumbres, normas morales, etiqueta social - reglas de muchas clases puestas en vigor de manera muy diversas. La disciplina es necesaria, si la gente ha de convivir en grandes conglomerados, para refrenar los instintos animales primitivos con los que el hombre nace.

La seguridad de que exista esa disciplina es también base de la fe que el hombre tiene hacia sus congéneres, la cual, a pesar de frecuentes decepciones, es esencial para la continuación de la estructura económica altamente complicada y ramificada que en estos tiempos sostiene la mayor parte de la población del mundo libre. El crédito y las inversiones son los puntales de esa estructura, y ambos descansan, en gran parte, en la fe que se tiene sobre las normas morales y las consideraciones éticas, más bien que en la fuerza de la ley. Nunca habrían suficientes policías para imponer la ley, si toda la gente se pusiera de acuerdo en violarla al mismo tiempo.

Un código de ética profesional es la voluntaria aceptación de la obligación de propia disciplina por encima y más allá de las exigencias de la ley. Sirve, en consecuencia, a la alta finalidad práctica de dar a conocer al público que la profesión tiene la intención de realizar una buena labor en beneficio de dicho público. En efecto, la existencia de un código sugiere que, a cambio de la fe que el público deposita en los miembros de la profesión, éstos aceptan ciertas obligaciones de portarse en forma que redunde en beneficio del público.

El código de ética también tiene la finalidad altamente práctica de suministrar a los miembros de la profesión, guías-

relativas al tipo de conducta que la experiencia del grupo, en su conjunto, ha demostrado ser la más adecuada para atraer la confianza del público.

La razón de que estas guías sean necesarias descansa en - que el instinto natural de la humanidad y el sentido común, y aun un sentido refinado del bien y del mal, no son siempre suficientes para hacer ver la mejor manera de que un profesional se conduzca en determinada situación. Sus relaciones con los demás pueden ser extraordinariamente complicadas y a veces es más conveniente para él mismo conducirse en una forma que pudiera parecer a los demás ilógica y poco natural.

Los profesionales son hombres especializados en alguna - ciencia o arte, cuyo deseo es servir a los demás, que quieren servir al público y que ponen el servicio más allá de sus intereses personales. Si no les considera en esta forma, no tendrán ni pacientes ni clientes. ¿Quién contrataría los servicios de un médico, de un abogado o de un contador público de - quien se sabe que antepone su interés personal al interés de - servir a sus pacientes o clientes? ¿Cómo podría saber si - toma o no su consejo? Si el profesional estuviera principalmente interesado en vender sus servicios y en acrecentar sus - ingresos, podría esperarse de él que mantuviera enfermos a sus

pacientes o conservara a sus clientes en litigio o bien que prolongara el examen más allá del alcance necesario. ¿ Quién utilizaría los servicios de tal profesional ? . No solamente debe creer el público que el profesional no se aprovechará de ellos desde el punto de vista financiero, sino también que ellos pueden confiarse al profesional en sus asuntos más privados y vitales.

Por lo tanto, las reglas de conducta profesional persiguen altas finalidades prácticas:

- 1.- Muestran al ejercitante cómo conservar una actitud profesional que la experiencia indica le servirá para alcanzar el éxito.
- 2.- Proporcionar a los clientes y a los posibles clientes una cierta base de confianza de que sinceramente desea servirlos bien, y que antepone los servicios a la recompensa.
- 3.- Proporciona a las "terceras personas" que utilicen la información, una base de confianza, su trabajo de conformidad con normas objetivas y es independiente a lo que se ha de expresar su opinión.

La mejor manera de desmostrar el valor práctico de un código de ética eficaz es, quizá, imaginar que no existe. Su pongamos que cada profesional tuviera que decidir por sí mis-

mo, a la luz de su propia experiencia y entrenamiento, cuál se ría la mejor manera de conducirse en cualquiera de las situaciones en las cuales pudiera encontrarse. Sería demaciado - esperar que cada uno percibiera la solución correcta .

5

Carey John I.: Manual del Contador Público, Editorial Prentice Hall. pág. 179, 180, 181.

CAPITULO III.- INFLUENCIA DE LA MOTIVACION EN LA ETICA PROFESIONAL.

3.1- DEFINICION DE LA MOTIVACION.

La motivación es el estado interno de un individuo que lo hace comportarse en forma que asegure el logro de alguna meta.

La motivación explica porque las personas se comportan en la forma en que lo hacen. Entre mejor entiendan los administradores el comportamiento de los miembros de la organización, mejor capacitados estarán para influir en ese comportamiento y para hacerlo más consistente con el logro de los objetivos organizacionales. Puesto que la productividad de todas las organizaciones es el resultado del comportamiento de los miembros organizacionales, la influencia en dicho comportamiento es una de las claves del administrador para incrementar la productividad.

El origen de la motivación del deber esta en nosotros desde la infancia cuando según nuestro comportamiento recibíamos premios o castigos, como resultado, la motivación del deber y los sentimientos de culpabilidad que nos acompañan se estable-

cen desde nuestros primeros años de vida.

Dos características se presentan en la motivaciones:

- 1.- Son Dinámicas, por estar cambiando continuamente.
- 2.- Son Habituales, por operar automáticamente, sin que las percibamos.

Podemos explicar que estos dos hechos fundamentales de las motivaciones pues ya que "la estructura motivacional de una persona sufre cambio continuo y gradual". Esto es que nu estros objetivos, intereses, costumbres y deseos evolucionan con el cambio de las circunstancias y el paso de los años.

La persona que ha satisfecho todas sus necesidades, aprende a satisfacerlas rutinariamente, es decir, las convierte en hábito y la labor de mantenerlas satisfechas lo considera un objetivo menor en su vida.

3.2- NECESIDADES HUMANAS DE MASLOW.

Todos los hombres tienen la misma naturaleza básica, las mismas necesidades humanas. En una cultura, es probable que tengan deseos y aspiraciones muy similares e inclusive idénticos.

Una necesidad es una potencialidad, un requisito o una capacidad inherente a una persona que debe ser satisfecha razonablemente o realizada si va a desarrollarse como ser humano completo o integrado.

En la actualidad, la mayoría de los directivos en las empresas están familiarizados con la jerarquía de Máslow.

ESCALA DE NECESIDADES

Las necesidades están ordenadas por prioridades; cuando las necesidades más bajas se satisfacen pueden seguir las de niveles superiores.

"la ordenación de las motivaciones en forma de escala sugiere que la actividad de cada nivel depende de la satisfacción de lo anterior"

Las causas más elementales de nuestros esfuerzos son las necesidades fisiológicas: comida, aire, protección contra los elementos físicos nocivos, en primer lugar y en segundo lugar, la liberación de las tensiones provocadas por causas claras y directamente físicas, por ejemplo: la necesidad de sueño, de actividad y de experiencia sexual. Cuando nos vemos privados de algunas de esas necesidades, las demás se nos hacen insignificantes, por ejemplo: si un hombre no piensa en necesidades de estima, seguridad o aprobación social. Su único interés es satisfacer su necesidad de comida.

Cuando el hombre satisface estas necesidades fisiológicas comienza a preocuparse por su seguridad, hasta que deja de sentirse inseguro; después se interesará por su necesidad de aprobación social; cuando disponga de suficiente atención favorable se ocupará de su imagen de las necesidades de estima.

- _ Necesidades de estima
- _ Necesidades sociales
- _ Necesidades de seguridad

Necesidades fisiológicas 6

Necesidades de seguridad significa que nosotros y lo que nos rodea podamos contemplar el futuro sin temor a cambios perturbadores.

Las necesidades sociales forman parte de la gente, es el dar y recibir afecto.

Las necesidades de estima, es decir, de autoestimación y estar bien considerado por el resto de la gente.

Las necesidades satisfechas no motivan la conducta.

Su satisfacción es requisito indispensable para el funcionamiento saludable de la personalidad.

La urgencia de satisfacer cualquiera de estas necesidades es una "motivación de carencia", carencia en el sentido de que el sujeto ha perdido algo que necesita recuperar.

Si una persona logra satisfacer sus cuatro necesidades de carencia se libera de ellas y puede dedicarse a la realización de otros intereses. Las necesidades humanas que son de vital

importancia en los negocios son las psicológicas o sociales -
por su naturaleza, la más importantes son las siguientes:

- _ Necesidad de ser distinto.
- _ Necesidad de independencia y autoexpresión.
- _ Necesidad de experimentar éxito, suficiencia y autoestima.
- _ Necesidad de desarrollo.
- _ Necesidad de defensa.

Entre las necesidades sociales están las siguientes:

- _ Necesidad de atención y aprobación.
- _ Necesidad de pertenecer y adaptarse.
- _ Necesidad de participar y contribuir.

En cualquier departamento siempre existirán diferencias -
individuales, es posible aprovechar al máximo las necesidades-
humanas llevando a cabo ciertos principios con los subordina--
dos, como son:

- _ Acepte a las personas como son
- _ Actúe como científico
- _ Sea sensitivo a las relaciones

- _ Emita su propio programa de comprensión
- _ Deseche los estereotipos
- _ Sea cauto ante diferencias engañosas
- _ Atrápelo en su propia conducta
- _ Emita su propio programa de comprensión

3.3- ESTIMULOS AL PERSONAL.

Los estímulos al personal en casi todas las organizaciones son utilizados como una respuesta a la productividad del mismo, o bien como un medio para crear cierta motivación o interés hacia el trabajo. El objetivo de darle estímulos al personal es el de corresponder a su esfuerzo en el trabajo, para que dicho esfuerzo sea incrementado y aumente la productividad.

Los estímulos generalmente corresponden a un porcentaje de aumento en la remuneración de los empleados de acuerdo a la calificación del rendimiento obtenido por éstos en la apreciación de su actuación en el trabajo. La empresa será más competitiva al cubrir sus demandas de personal cuando ofrezca mejores planes de estímulo, condiciones de trabajo más favora

bles y buenas perspectivas de desarrollo.

También existen los estímulos basados en el reconocimiento a la labor, tomando en cuenta la participación en los problemas de trabajo lo que los hace sentirse parte de la organización.

3.3.1- INCENTIVO POR PARTICIPACION.

Se relacionan con las remuneraciones, sueldos o salarios-fijos que reciben los empleados por concepto del pago a su esfuerzo en el trabajo.

Para que el incentivo económico funcione como estímulo se otorga adicionalmente al sueldo fijado para el puesto que desempeña. "Cuando una de las aspiraciones fundamentales de un trabajador es ganar más, los planes de incentivos económicos pueden servir de fuerte estímulo".

Algunos de los incentivos que representan un estímulo económico para el empleado pueden ser:

- _ Gratificaciones
- _ Reparto de utilidades
- _ Aumento de sueldo
- _ Pensiones
- _ Premios
- _ Comisiones
- _ Compensaciones
- _ Gastos de automóvil

3.3.2- INCENTIVO POR SERVICIO.

Estimulan al empleo en forma individual y colectiva, pues son otorgados a todo el personal, por lo que además de ser muy provechosos, son poco costosos por aplicarse de manera general.

Estos incentivos le dan cierta seguridad y protección al empleado además de ayudarlo económicamente por lo cual aumentan la satisfacción de este en el medio ambiente laboral.

Los incentivos por servicios pueden ser los siguientes:

- Seguro de vida
- Seguro de gastos médicos familiares
- Transportes
- Comedor
- Caja de ahorro
- Automóvil
- Becas

3.3.3- INCENTIVO PSICOLOGICO.

El considerar los incentivos psicológicos al personal - puede ser primordial en la obtención de resultados positivos - de participación, colaboración y productividad de los empleados.

Los incentivos psicológicos pueden usarse para alentar a los empleados a lograr sus objetivos, para animarlos cuando no todo sale bien y para tratar de integrarlos al equipo de trabajo.

Son muy variados al igual que su aplicación, algunos de -

ellos son:

- Ascensos
- Independencia de acción en el trabajo
- Capacitación y desarrollo
- Ambiente general de la organización
- Horarios de trabajo
- Participación en la toma de decisiones
- Actividades sociales, culturales y deportivas
- Seguridad e higiene
- Reconocimiento del empleado
- Responsabilidades
- Cargo o "status"

El impacto que tiene en el empleado los incentivos psicológicos es trascendental tanto para él en lo personal como su trabajo por la actitud positiva que pueda adoptar.

6

Maslow, A.H. Motivation and Personality Nueva York:Harper & Row
1954.

3.4- TEORIAS MOTIVACIONALES

LA TEORIA " X " Y LA TEORIA " Y "

DOUGLAS MCGREGOR.

Su postulado se basa en 2 teorías: " X " y " Y ", - las cuales suponen lo siguiente:

TEORIA " X "

Supone que el trabajador por naturaleza es indolente y - tiene aversión al trabajo, carece de ambición, es pasivo, prefiere ser guiado, es un bobo y lo duermen con facilidad los - charlatanes, debe ser moldeado para que se adapte a las necesidades de la organización, y debe ser persuadido y empujado, - castigado y premiado, estrechamente supervisado y controlado- si es que se va a desempeñar como se espera, ya que es indiferente a las necesidades de la organización e incapaz de auto- disciplinarse.

TEORIA " Y "

Es el punto de vista moderno que McGregor llama "integración de las metas" sostiene que el trabajo es tan natural como el juego; puede ser satisfactorio dependiendo de las cir--

cunstancias. El personal no sólo es capaz de asumir responsabilidades sino que las busca. También puede dirigirse por sí mismo. La motivación no implica lo que el directivo hace por su personal; las fuerzas motivadoras ya existen en la fuerza de trabajo. El ingenio y la creatividad no existen exclusivamente a nivel administrativo. Se trata de formar un clima para organizar las relaciones de trabajo de forma tal que los empleados puedan alcanzar mejor sus objetivos dirigiendo sus esfuerzos hacia las metas de la organización. Los objetivos comunes, la interdependencia admitida con franqueza y la colaboración son los instrumentos clave.

La teoría " X " aconseja la administración por imposición y la teoría " Y " propone la administración por involucramiento, por contribución y por dedicación.

TEORIA DE MOTIVACION - HIGIENE**FREDERICK HERZBERG**

De acuerdo con la teoría de Herzberg, la administración ha actuado con la convicción de que con sólo eliminar las causas de descontento y de baja de moral en el trabajo, automáticamente mejorarán las áreas afectadas y que la motivación es el extremo opuesto de la desmotivación.⁷

Esta suposición, según Herzberg, es falsa y nos presenta un modelo bidimensional al afirmar que la motivación y la desmotivación son fenómenos distintos. Los factores de higiene o de mantenimiento están relacionados con el medio ambiente que rodea al trabajo o aquellos factores que intervienen para la realización del trabajo, actúan como estabilizadores para que la persona se sienta cómoda en su trabajo.

Los satisfactores o motivadores estimulan las necesidades de alto nivel del empleado al anhelar progreso y desarrollo, son estos factores motivadores los que proporcionan el incentivo al concentrarse en el hombre que ejecuta el trabajo y al trabajo mismo o contenido del trabajo.

MOTIVADORES	FACTORES HIGIENICOS
RECONOCIMIENTOS	POLITICAS Y NORMAS
LOGRO	SEGURIDAD E HIGIENE
AUTORIDAD	RELACIONES INTERPERSONALES
RESPONSABILIDAD INCREMENTADA	CONDICIONES FISICAS DE TRABAJO
MEJORIA ECONOMICA	SUPERVICION
CRECIMIENTO	
ADELANTO	

Son necesarios ambos conjuntos de factores, pero sirve para propósitos distintos. Las causas de desmotivación y descontento en el trabajo se eliminan mediante el uso de los factores de higiene, pues evitan la insatisfacción en el empleo, y los satisfactores, son los que proporcionan el incentivo al trabajo y son eficaces para motivar a las personas a lograr un rendimiento superior, aunque en determinado momento los motivadores suelen compensar la falta de estabilizadores y lo inverso nunca es posible, se debe buscar un equilibrio entre ambos. con énfasis en los satisfactores.

TEORIA INMADUREZ VS. MADUREZ

ARGYRIS CHRIS.

Su teoría se basa principalmente en que "los principios - tradicionales de la organización, sus estructuras y procedimientos son incompatibles con la salud mental de los empleados".

Argyris sugiere que la falta de esfuerzo del trabajo no - es simplemente una consecuencia de la pereza individual sino - que en muchos casos, cuando el trabajador se incorpora a la - fuerza de trabajo, las prácticas administrativas usadas en las organizaciones, ideas clásicas como la especialización, cadena de mando, unidad de dirección, presupuestos y controles rígidos, le impiden al trabajador madurar.

En estas organizaciones se les da un control mínimo en su mando de trabajo, se les estimula a que sean pasivos, dependientes y sumisos, dando como resultado que el trabajador se - vuelva apático y se dedique a crear mecanismos de defensa y a rebelarse contra el sistema establecido.

Argyris piensa que los conceptos de organización formal - son incompatibles con el desarrollo adecuado de la madurez en-

la personalidad humana.

"Dar a los empleados la oportunidad de desarrollarse y madurar en el empleo les ayuda a satisfacer algo más que las simples necesidades fisiológicas y de seguridad, lo cual a su vez les motiva y les permite usar en mayor medida su potencial en el cumplimiento de las metas organizacionales".⁸

MADUREZ	VS	INMADUREZ
MAYOR ACTIVIDAD	1	PASIVIDAD
INDEPENDENCIA	2	DEPENDENCIA
CAPACIDAD PARA COMPORTARSE DE MUCHAS MANERAS	3	POCAS MANERAS DE COMPORTARSE
INTERES PROFUNDOS Y FUERTES	4	INTERESES ERRATICOS SUPERFICIALES
PERSPECTIVA TEMPORAL LARGA	5	PERSPECTIVA TEMPORAL CORTA
POSICION DE IGUALDAD O SUPERIORIDAD	6	POSICION SUBORDINADA

WARREN G. BENNIS

Bennis en su teoría nos dice que la burocracia y el hombre organización desaparecerá y aparecerá la democracia que implicaría la libre comunicación sin importar el puesto, la confianza en vez de la coerción, será un clima que permita la expresión de las emociones, y acciones para aceptar los conflictos y resolverlos de manera racional.

Así la organización del futuro contará con trabajadores de conocimiento con alto nivel de educación, las fuerzas de trabajo temporales y los cambiantes grupos de proyectos no permitirán que existan el status, el rango y las funciones permanentes.

El directivo funcionaría como coordinador. Los principales problemas de la compañía serán mantenerse adelante en un patrón de ambientes turbulentos y en perenne cambio. Sus retos serían:

- Integración. Síntesis de la necesidades del empleo y de los objetivos de la administración.

- Influencia social. Distribución eficaz del poder y de la -
autoridad.
- Colaboración. Manejo y resolución de conflictos.
- Adaptación. Respuesta adecuada a los cambios producidos -
por el ambiente.
- Revitalización. Trato con los problemas de crecimiento y -
decaimiento.

7

Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, Barbara: The Motivation to Work, Nueva York: Wiley 1965.

8

Argyris, Ch. Personality and Organization, Nueva York; Harper & Row, 1957.

9

Warren G. Bennis. : Chaging Organizations (New York: Mc Graw - Hill Book Company,) 1966.

CAPITULO IV.- ANALISIS Y EVALUACION DE LA INFORMACION.

4.1- ANALISIS Y EVALUACION DE LA INFORMACION
POR PREGUNTA.

VARIABLE: COMPORTAMIENTO

SUBVARIABLE: RECTITUD

1.- ¿ REALIZA USTED LAS ACTIVIDADES EN FORMA EXACTA ?

	TOTAL	PORCENTAJE
SI	23	92 %
NO	2	8 %

El 92 % de las empresas a las cuales se les aplicó el cuestionario considerarán realizar las actividades tal y como les fueron encomendadas y el 8 % no las realiza, ya que si considerarán que no está bien en la forma que les fueron dictadas, aplican un poco de su criterio.

2.- ¿ CONSIDERA REALIZAR FRECUENTEMENTE ESTE TIPO DE ACTIVIDADES ?

	TOTAL	PORCENTAJE
SI	23	92 %
NO	2	8 %

El 92 % de las empresas encuestadas realizan casi siempre en forma correcta sus actividades y el 8 % no las realiza en forma correcta tan frecuentemente.

3.- ¿ LE DEDICA TIEMPO REALIZAR ESTE TIPO DE ACTIVIDADES ?

	TOTAL	PORCENTAJE
SI	24	96 %
NO	1	4 %

El 96 % contestó que sí aplican más tiempo el realizar las actividades tal y como les fueron dictadas y el 4 % consideró que no les era igual o menos.

4.- ¿ CONSIDERA QUE LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA SON EN REALI--

DAD JUSTAS ?

	TOTAL	PORCENTAJE
SI	14	56 %
NO	11	44 %

El 56 % que es casi la mitad de los encuestados mostrarón que si son justas las actividades encomendadas y el 44 % no lo considerará, aunque tenga que realizarlas, pues lo toman como - obligación.

5.- ¿ SE SIENTE A GUSTO CUANDO REALIZA ESTE TIPO DE ACTIVIDADES ?

	TOTAL	PORCENTAJE
SI	25	100 %
NO	--	--- %

El 100 % nos dice que se siente muy bien cuando hacen un trabajo como ellos consideran que es lo justo, lo que siempre debería ser.

SUBVARIABLE: RESPONSABILIDAD SOCIAL

6.- ¿ CREE TENER USTED ALGUNA OBLIGACION CON LA SOCIEDAD AL REALIZAR ACTIVIDADES CON ETICA ?

	TOTAL	PORCENTAJE
SI	19	76 %
NO	6	24 %

El 76 % de las empresas consideran tener una responsabilidad con la sociedad al hacer su trabajo tal y como debe ser. El 24 % no cree tener obligación con la sociedad el trabajar con ética.

7.- ¿ CUMPLIENDO CON SUS OBLIGACIONES, CREE USTED, SER RESPONSABLE ?

	TOTAL	PORCENTAJE
SI	25	100 %
NO	--	--- %

El 100 % considera que cumpliendo con sus obligaciones,-

es responsable; ya que se está realizando lo que se pide y debe hacer.

8.- ¿ REALIZA CON FACILIDAD SUS OBLIGACIONES ?

	TOTAL	PORCENTAJE
SI	19	76 %
NO	6	24 %

El 76 % de los encuestados hacen sus obligaciones con gran facilidad y el 24 % les es difícil realizarlas.

9.- ¿ EL NO CUMPLIR CON LO QUE DEBERIA LE DA SATISFACCION ?

	TOTAL	PORCENTAJE
SI	--	-- %
NO	25	100 %

El 100 % de las personas encuestadas, no les da satisfacción el no cumplir con sus obligaciones, nos dicen que se sienten mal.

10.- ¿ CONSIDERA SENTIRSE OBLIGADO A CUMPLIR CON LAS REGLAS ESTABLECIDAS ?

	TOTAL	PORCENTAJE
SI	25	100 %
NO	--	--- %

El 100 % que es el total nos dice que es una obligación cumplir con las reglas establecidas de cada organización

SUBVARIABLE: FALTA DE ESPIRITU DE COOPERACION

11.- ¿ LE GUSTA TRABAJAR EN GRUPO ?

	TOTAL	PORCENTAJE
SI	20	80 %
NO	5	20 %

El 80 % considera que el trabajar en grupo es mejor, ya que lo que no piensa uno, lo piensa otro; el 20 % no le gusta trabajar en grupo.

12.- ¿ CREE USTED QUE SOLO PUEDE REALIZAR MEJOR LAS ACTIVIDADES ?

	TOTAL	PORCENTAJE
SI	5	20 %
NO	20	80 %

El 20 % que es la minoría considerará poder hacer sólo su trabajo y el 80 % que es la mayoría no lo siente de igual forma.

13.- ¿ CUANDO LE EXIGEN TRABAJAR EN GRUPO, FALTA A LAS REUNIONES ?

	TOTAL	PORCENTAJE
SI	3	12 %
NO	22	88 %

El 88 % considerará no hacerlo ya que es una obligación de trabajo y el 12 % nos dicen que no faltan constantemente, pero de poder hacerlo lo harían.

14.- ¿ CUANDO DECIDE ESTAR PRESENTE, LE GUSTA QUE LE PIDAN OPINIONES ?

	TOTAL	PORCENTAJE
SI	22	88 %
NO	3	12 %

El 88 % le gusta participar en las reuniones, en forma activa, y el 12 % no le gusta mucho, les da pena.

15.- ¿ CUANDO LE PIDEN UNA OPINION, CONTESTA ?

	TOTAL	PORCENTAJE
SI	25	100 %
NO	--	--- %

El 100 % nos dice que tienen que contestar aunque algunos no les guste.

SUBVARIABLE: IMPUNTUALIDAD

16.- ¿ REALIZA USTED LAS ACTIVIDADES CUANDO SE LES PIDEN ?

	TOTAL	PORCENTAJE
SI	23	92 %
NO	2	8 %

El 92 % cumple con las actividades asignadas y el 8 % no siempre las realiza.

17.- ¿ CON FRECUENCIA QUEDA MAL NO REALIZANDO CIERTAS ACTIVIDADES ?

	TOTAL	PORCENTAJE
SI	1	4 %
NO	24	96 %

El 96 % que es la mayoría realiza sus actividades asignadas, y el 4 % todavía no cumple.

18.- ¿ CREE USTED QUE SU COMPORTAMIENTO ES DE ACUERDO A LA AC-
TITUD DE LOS DEMAS ?

	TOTAL	PORCENTAJE
SI	20	80 %
NO	5	20 %

El 80 % considerará tener un buen comportamiento y el 20 %-
cree que no siempre es como quisieran los demás.

VARIABLE: BENEFICIO

SUBVARIABLE: MEJORAMIENTO DE LAS DEFICIENCIAS

19.- ¿ CREE USTED QUE EL MEJORAR LAS DEFICIENCIAS EXISTENTES -
BENEFICIA A LA ORGANIZACION ?

	TOTAL	PORCENTAJE
SI	25	100 %
NO	--	--- %

20.- ¿ LOS RECLAMOS SE PRESENTAN EN FORMA FRECUENTE ?

	TOTAL	PORCENTAJE
SI	4	16 %
NO	21	84 %

El 84 % considerará que los reclamos no son frecuentes, pero aún no dejan de existir por completo.

21.- ¿ CREE USTED QUE AL DISMINUIR LOS RECLAMOS, LA CLIENTELA SUBE ?

	TOTAL	PORCENTAJE
SI	25	100 %
NO	--	--- %

El 100 % lo ve de esta forma, al no existir reproches, ni quejas por parte de la clientela esta será constante en el negocio.

SUBVARIABLE: DISCIPLINA

22.- ¿ CUMPLE CON LOS REGLAMENTOS QUE RIGEN LA ORGANIZACION ?

	TOTAL	PORCENTAJE
SI	23	92 %
NO	2	8 %

El 92 % que es la mayoría cumple con las reglas de la ORGANIZACION Y EL 8 % no lo cumple.

23.- ¿ CREE USTED QUE SON LOS REGLAMENTOS ADECUADOS ?

	TOTAL	PORCENTAJE
SI	21	84 %
NO	4	16 %

Existe un buen porcentaje de empresas que cuentan con parámetro que indiquen que tan confiables son los empleados podría mejor. El 84 % considerará que las reglas a seguir son las correctas y el 16 % no lo ve así.

24.- ¿ EL NO CUMPLIR CON LOS REGLAMENTOS, LE CREA PROBLEMAS -
CON SUS SUPERIORES ?

	TOTAL	PORCENTAJE
SI	25	100 %
NO	--	--- %

El no cumplir con lo establecido por la organización -
siempre creará problemas, por lo que todos tratan de cumplir.

SUBVARIABLE: CONFIANBILIDAD

25.- ¿EXISTE SEGURIDAD POR PARTE DE LOS SUPERIORES, EN LA FOR-
MA DE REALIZAR LAS ACTIVIDADES DE LOS SUBORDINADOS ?

	TOTAL	PORCENTAJE
SI	22	88 %
NO	3	12 %

El 88 % le tiene confianza a sus subordinados y el 12 %-
que es la minoría no le tiene total confianza.

26.- ¿ TIENE ALGUN PARAMETRO QUE INDIQUE LA CONFIABILIDAD DE -
LOS SUBORDINADOS HACIA LOS SUPERIORES ?

	TOTAL	PORCENTAJE
SI	22	88 %
NO	3	12 %

Tiene algún parámetro que indique la confiabilidad de -
los subordinados hacia los superiores.

SUBVARIABLE: RESPETO

27.- ¿ CREE USTED QUE PONE LA SUFICIENTE ATENCION A SUS SUPE--
RIORES ?

	TOTAL	PORCENTAJE
SI	22	88 %
NO	3	12 %

El 88 % que es la mayoría así lo considerará y sólo el 12 %
nos dice que en algunas ocasiones no lo hace.

SUBVARIABLE: CUMPLIMIENTO DE POLITICAS

28.- ¿ CUANDO CREE QUE NO ESTA BIEN LO QUE SE ESTABLECE LO CUMPLE ?

	TOTAL	PORCENTAJE
SI	20	80 %
NO	4	20 %

El 80 % que es la mayoría respeta la opinión del jefe, - realizando su trabajo como él lo diga, y el 20 % no lo hace - aunque le llamen la atención por realizar su trabajo en forma indebida.

29.- ¿ CREE USTED QUE ESTABLECIENDO POLITICAS LLEVA A LOS SUBORDINADOS A UN DESEMPEÑO MEJOR DE SUS ACTIVIDADES ?

	TOTAL	PORCENTAJE
SI	25	100 %
NO	--	--- %

El 100 % considerará que teniendo políticas establecidas - ayuda a los empleados a realizar su trabajo.

SUBVARIABLE: CORRECCION DE VICIOS

30.- ¿ REALIZA SOLO ACTIVIDADES QUE DEBE HACER ?

	TOTAL	PORCENTAJE
SI	21	84 %
NO	4	16 %

El 84 % hace sólo lo que le es encomendado, sin realizar ningún trabajo demás y el 16 % nos dice que siempre existe algún trabajo más que realizar.

31.- ¿ EL REALIZAR ACTIVIDADES INDEVIDAS, LE OCACIONA PROBLEMAS CON OTRAS PERSONAS DE DIFERENTES NIVELES JERARQUICOS ?

	TOTAL	PORCENTAJE
SI	15	60 %
NO	10	40 %

Existe un porcentaje del 60 % por problemas ocasionados al hacer otros trabajos, cosa que no debería pasar.

4.2- ANALISIS Y EVALUACION DE LA INFORMACION POR VARIABLE.

VARIABLE; COMPORTAMIENTO

SUBVARIABLE: RECTITUD	87 . 2 %
- REALIZA LAS ACTIVIDADES EN FORMA EXACTA	92 . 0 %
- FRECUENCIA DE ESTE TIPO DE ACTIVIDADES	92 . 0 %
- TIEMPO DE REALIZACION	96 . 0 %
- SON ACTIVIDADES JUSTAS	56 . 0 %
- SE SIENTE A GUSTO CON LA REALIZACION	100 . 0 %

Los resultados obtenidos en la presente investigación - permiten concluir, que respecto a la subvariable RECTITUD: - los profesionistas realizan las actividades que le son establecidas en forma exacta tal y como le son planteadas, en el tiempo y frecuencia que se le solicitan, aunque no siempre - consideran que todos sean justas, y cuando lo son se siente - muy bien ante su realización.

El porcentaje obtenido respecto a la REALIZACION DE ACTIVIDADES JUSTAS, se considera bajo, ya que la justicia es - el elemento importante en un organismo, es por esto que puede ser calificado como bueno o malo.

**ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

El profesionista debe poner siempre su mejor empeño para lograr los objetivos y metas de la comunidad, empresa y país; así como también debe guardar el secreto profesional de hechos, datos, o circunstancias que tenga conocimiento de la empresa. Así como también podrá recomendar métodos, sistemas y procedimientos para el mejor manejo de la organización.

SUBVARIABLE: RESPONSABILIDAD SOCIAL	70 . 4 %
- OBLIGACION CON LA SOCIEDAD TRABAJAR CON ETICA	76 . 0 %
- RESPONSABILIDAD ANTE EL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES	100 . 0 %
- FACILIDAD DE OBLIGACIONES	76 . 0 %
- SATISFACCION ANTE FALTA DE CUMPLIMIENTO	-- - %
- OBLIGACION ANTE EL CUMPLIMIENTO DE REGLAS	100 . 0 %

Dentro del enfoque de la ética profesional, un aspecto importante es la RESPONSABILIDAD SOCIAL, ya que el cumplimiento ante la sociedad nos hará sentir satisfechos con nosotros mismos al otorgar beneficios para personas, organismos y para el país.

Los resultados nos muestran al menos tres cuartas partes consideran obligatorio trabajar con ética para la sociedad; el total de la muestra considera una responsabilidad el cumplir con sus obligaciones y con las reglas establecidas en cada organización.

Ninguna de las personas encuestadas muestran satisfacción ante la falta de cumplimiento, este es un aspecto positivo, ya que si no los organismos contarían con personal, enviado a realizar las actividades de mala forma, aspecto que da mala imagen a cualquier organización.

SUBVARIABLE: FALTA DE ESPIRITU DE COOPERACION	60 %
- GUSTO AL TRABAJAR EN GRUPO	80 %
- NO LE GUSTA TRABAJAR EN GRUPO	20 %
- FALTA DE REUNIONES	12 %
- GUSTO AL DAR OPINIONES	88 %
- PARTICIPA	100 %

Al realizar un análisis sobre la subvariable de la FALTA DE ESPIRITU DE COOPERACION, se examinó el gusto de los profesionistas que laboran en las organizaciones por trabajar en grupos y los resultados fueron los siguientes: El 80 % que es la mayoría prefiere trabajar en grupo que individual y sólo el 20 % no le gusta; sólo el 12 % falta con más frecuencia a las reuniones, el 88 % le gusta dar opiniones y participa el 100 % ya que es una obligación, aunque algunos no les agrade.

Dentro de toda organización existen objetivos y en cuanto a personal se refiere, está que el trabajo debe efectuarse en forma armónica lo que facilitará su desarrollo y fortalecerá la mentalidad de que la empresa es como un ser vivo, que está integrado por órganos y para que todos puedan subsistir todos deben funcionar correctamente y debidamente coordinados.

Es recomendable hacer sentir al personal que siempre se--

rán bienvenidas sus recomendaciones para mejorar la ejecución de los procedimientos establecidos. Dado a que ello tendrá efecto positivo sobre los servicios que se generan deben estimularse para que desarrollen su creatividad, en beneficio tanto de la empresa como de ellos mismos.

Cabe mencionar sobre este particular, que debe evitarse la competencia individual, pues puede traer consecuencias negativas para la empresa; debe estimularse la integración y la participación en equipo, pensando siempre en el bien de todos.

SUBVARIABLE: IMPUNTUALIDAD	58 . 6 %
- PUNTUALIDAD	92 . 0 %
- IMPUNTUALIDAD	4 . 0 %
- BUEN COMPORTAMIENTO ANTE LOS DEMAS	80 . 0 %

De nuestra investigación en cuanto a la subvariable - - IMPUNTUALIDAD, se concluyó que la mayoría de profesionistas que laboran en las empresas encuestadas tienen un buen cumplimiento de las actividades ya su porcentaje es de 92 % y sólo una minoría del 4 % es impuntual, además tienen un buen comportamiento ante los demás (80%)

El no cumplir con las actividades asignadas en el tiempo y momento deseado representa dar una mala imagen a la organización, cosa no deseada para alcanzar el crecimiento y éxito.

VARIABLE: BENEFICIO

SUBVARIABLE: MEJORAMIENTO DE LAS DEFICIENCIAS	72 %
- MEJORAR DEFICIENCIAS BENEFICIA LA ORGANIZACION	100 %
- RECLAMOS FRECUENTES	16 %
- DISMINUIR RECLAMOS AUMENTA CLIENTES	100 %

Los resultados obtenidos en la investigación nos muestran que la subvariable de MEJORAR LAS DEFICIENCIAS, tiene buenos porcentajes ya que todos están consientes de que el mejorar les dará un beneficio tanto para el empleado como para la empresa.

El porcentaje en cuanto a reclamos es bajo (16 %), pero debería ser nulo, para que la empresa este laborando al 100 %.

El profesionista deberá, obtener un mayor provecho para la empresa a la cual sirve, en la administración y coordinación eficiente de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos que le hayan encomendado y así mejorará las deficiencias existentes.

También efectuar la investigación buscando innovaciones necesarias para su adecuación de la empresa a las exigencias del desarrollo.

SUBVARIABLE: DISCIPLINA	92 %
- CUMPLIMIENTO DE REGLAMENTOS	92 %
- REGLAMENTOS ADECUADOS	84 %
- NO CUMPLIR CREA PROBLEMAS	100 %

Al analizar la subvariable DISCIPLINA se encontró que - la mayoría que es el 92 % cumple con las reglas de la organización, y los que no cumplen les llaman constantemente la atención, el 100 % considerará que el no cumplir le acarrea problemas con sus superiores.

Todo profesionalista tiene por obligación normar su conducta de acuerdo a las reglas establecidas legalmente y moralmente en cada organización.

SUBVARIABLE: CONFIABILIDAD	88 %
- SEGURIDAD EN SUPERIORES AL DELEGAR ACTIVIDADES	88 %
- MEDICION SOBRE LA CONFIANZA EN SUBORDINADOS	88 %

De los resultados obtenidos en la presente investigación se puede concluir que referente a la subvariable CONFIABILIDAD el porcentaje obtenido es bueno, aunque podría ser mejor, ya que las personas que se encuentran ocupando puestos superiores tiene seguridad al delegar cierta actividades a sus subordinados; también existen parámetros, que se encargan de medir el nivel de confianza a los subordinados, su porcentaje fué de 88 %.

Cuando se necesita encomendar ciertas actividades a una persona, seguramente se buscará a alguien en quien se tenga confianza de que hará lo mejor que pueda, no para sí mismo, sino para sus clientes, su organización puesto que no hay manera práctica de apreciar la calidad de su trabajo. No solo se debe creer, que se aprovechará en lo financiero, sino en asuntos más privados y vitales. El profesional subordinado debe conducirse con carácter. Se debe conducir de forma que robustezca la confianza obtenida. Debe asumir y conservar durante su trabajo una actitud profesional, y esta adquirirse por propia disciplina.

SUBVARIABLE: RESPETO

- ATENCION SUFICIENTE A SUS SUPERIORES

88 %

Dentro de la investigación, de la subvariable RESPETO, se analizó lo siguiente:

La mayoría de los profesionistas prestan atención a sus superiores y realizan cualquier actividad así no sea de su agrado total. Todo profesionista debe utilizar sus conocimientos profesionales únicamente en labores que cumplan con la moral y lo recto. Con honestidad, se puede hacer cargo de algún asunto cuando tenga la capacidad para atenderlo indicando su alcance y limitación.

SUBVARIABLE: CUMPLIMIENTO DE POLITICAS	90 %
- CUMPLE CON LO QUE NO CONSIDERA BIEN	80 %
- LAS POLITICAS AYUDAN AL BUEN DESEMPEÑO	100 %

La mayoría de los encuestados cumplen con las actividades que le son asignadas, aún no considerando las bien; además de que consideran que el establecer políticas ayuda a un mejor desempeño de los empleados de la organización, ya que facilita el cumplimiento de objetivos.

SUBVARIABLE: CORRECCION DE VICIOS	72 %
- SOLO HACE LO QUE LE PIDEN	84 %
- REALIZAR LO INDEBIDO CAUSA PROBLEMAS	60 %

Uno de los problemas que surgen siempre en las organizaciones es que siempre les dan algún trabajo que no estaba considerado y quizás muchas veces lo realiza la persona no adecuado, lo adecuado, lo que causa problemas con los niveles jerárquicos. En nuestro análisis se observó que por el porcentaje mostrado los profesionistas tratan de limitarse a realizar los trabajos o actividades que le corresponde ya que algunas ocasiones realizaron algunas indebidas y tuvieron problemas con los demás compañeros.

4.3- RESUMEN Y CONCLUSIONES GENERALES DE LA INVESTIGACION.

La presente investigación se desarrolló en la ciudad y puerto de Veracruz; tomando como muestra 25 empresas de producción y servicios, a las cuales se les aplicó un cuestionario que contenía 31 preguntas con referencia a las 2 variables y 10 subvariables que surgieron de la hipótesis planteada como base para el estudio, la cual se determinó que es verdadera; ya que la existencia de un CODIGO DE COMPORTAMIENTO ETICO, es determinante para el beneficio y progreso de las organizaciones.

Para determinar la certeza de la hipótesis, se basó en las subvariables que tratan la RECTITUD, RESPONSABILIDAD SOCIAL, FALTA DE ESPIRITU DE COOPERACION, IMPUNTUALIDAD, MEJORAMIENTO EN LAS DEFICIENCIAS, DISCIPLINA, CONFIABILIDAD, RESPETO, CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS, CORRECCION DE VICIOS.

Se concluye lo siguiente: la variable COMPORTAMIENTO y sus subvariables; se obtuvo un porcentaje 87.2 % indica que la mayoría de los profesionistas realizan las actividades que les son establecidas en forma exacta y oportuna.

La frecuencia con que se cumple con las obligaciones ante la sociedad es de un 70.4% lo cual les brinda satisfacción consigo mismo al trabajar con ética profesional y redundante en beneficios para todos en general.

La impuntualidad aún es una fuerte característica del trabajador mexicano, pero en nuestra investigación nos dimos cuenta que los profesionistas tratan por todos los medios de tener un buen cumplimiento en sus actividades asignadas.

En lo que se refiere a la armonía de trabajar en grupo - podemos concluir que el porcentaje es bajo, ya que es de 60% y para que toda organización logre sus objetivos y metas finales se debe contar con la cooperación voluntaria de todos sus trabajadores.

Variable BENEFICIOS y sus subvariables concluyen: el mejoramiento de las deficiencias, nos dió un porcentaje de 72%; - existe la conciencia en el profesionista de que el mejorar nos dará beneficios a todos.

La disciplina es otro elemento importante en cuanto al comportamiento del trabajador, los resultados fueron buenos, - ya que los profesionistas están cumpliendo con las reglas que-

le son establecidas en la organización.

El nivel de confianza que le es otorgado a los profesionistas es bueno, existe seguridad en los superiores al delegar les ciertas actividades.

El respeto que muestran a sus superiores es frecuente, su comportamiento es cortés, amable, jovial, siempre de acuerdo a la situación que se presente.

El cumplimiento de políticas es bueno, todos los profesionistas cumple con todo lo establecido dentro de la organización ya que el trabajar con la ética necesaria lo lleva a lograr las metas deseadas.

El corregir los vicios, que surgen en las organizaciones es una estrategia recomendable a seguir, pues da solución a problemas que se presentan continuamente en las organizaciones y esto se está realizando como parte de la ETICA EN EL PROFESIONISTA.

BIBLIOGRAFIA.

Arias Galicia Fernando; Administración de Recursos Humanos, -
Editorial Trillas.

Certo Samuel C; Administración Moderna, Editorial Americana.

Colegio Nacional de Licenciados en Administración, A.C.: Código de Etica, Editorial Ecasa. 1992.

Cary John L.; Manual del Contador Público, Editorial Mc. Graw-Hill.

Instituto de Contadores Públicos de Nuevo Leon, A.C.: Campo de actuación profesional, Organismo Profesional. 1971.

Koontz, O Donnell, Weihrich; Administración, Editorial Mc Graw Hill. 1988

Reyes Ponce Agustin; Administración de Empresas, Editorial -
Limusa 1a. y 2da. parte. 1984.

Stower - Wankeel; Administración, Editorial Prentice Hall.

Sopena de la Lengua Española; Nuevo diccionario ilustrado, -
Editorial Sopena S.A.

Vazquez Bonilla José de Jesús; Proyección social del Contador-
Público, Editorial Libros de México S.A. 1976.

Xammar Torres Miguel; Guía para la elaborar tesis, Editorial -
Interamericana.

OBRAS CITADAS.

- 1
Certo Samuel: Administración Moderna, Editorial Americana.
- 2
Arias Galicia Fernando: Administración de Recursos Humanos, -
Editorial Trillas.
- 3
Munsterberg Hugo: Psychology and Industrial Efficiency, publi-
cado en alemán en 1912 y en inglés en 1913 (Boston: Houghton -
Mifflin Company).
- 4
Koontz, O Donnell, Weihrich: Administración, Editorial Mc Graw
Hill 1988. pág. 42.
- 5
Carey John L.: Manual del Contador Público, Editorial Prentice
Hall. pág. 179, 180, 181.
- 6
Maslow, A.H.: Motivation and Personality Nueva York: Harper & -
Row. 1954.

7 Herzberg, F., Mausner, B. Y Snyderman, Barbara: The Motivation to Work, Nueva York: Wiley 1965.

8 Argyris, Ch. Personality and Organization, Nueva York: Harper & Row, 1957.

9 Warren, G. Bennis.: Chaging Organizations (New York: Mc Graw - Hill Book Company) 1966.