



---

## CAPÍTULO 1

### **INTRODUCCIÓN.**

#### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

Las personas en todo momento se enfrentan a situaciones nuevas, por lo tanto, debe de existir en ellas la capacidad y una mayor consideración de adaptarse a cambios. Si éstas no se encuentran en la mejor disposición de cambiar, corren el riesgo de perder una excelente oportunidad dentro de su vida cotidiana.

Al hablar de una empresa, si no existe la consideración (expresión de respeto y cortesía hacia una persona o cosa, también se puede decir que es la opinión o juicio que se tiene sobre algo) en los empleados no se podrá contar con un buen desarrollo organizacional, es por esto que los ejecutivos se preocupan por llevar a cabo modelos o prácticas enfocados en la motivación para que así el funcionamiento de la empresa pueda alcanzar una calidad de conducta personal y social que cubra sus necesidades.

Si se requiere una mejora dentro de la empresa se debe considerar la habilidad de aprendizaje y desempeño de cada individuo; para mejorar estas características se necesita que los trabajadores se encuentren comprometidos y en la mejor disposición de realizar tareas que se les sean asignadas por la empresa, para que así puedan desarrollar los hábitos de estudio, contando con la capacidad de captar eficazmente cuáles son las necesidades de la empresa y las del cliente, ya que dentro de toda organización es muy importante la atención que tengan los empleados hacia los clientes, y muchas veces no se da en los candidatos.



---

Por lo tanto, al no existir el valor de consideración en el cliente interno, se puede decir que este no se encuentra comprometido con la empresa, y si no esta comprometido es porque muchas veces no existen los incentivos adecuados que lo motiven. Mayorca (2001) comenta al respecto, diciendo que si no existen actividades que ayuden a motivar a los empleados a lograr los objetivos propuestos, no se podrá crear una conciencia en cada uno de ellos para poder resolver en un momento dado, los problemas de la empresa y así poder evitar que la misma fracase. Esto nos da una clara perspectiva de la importancia que los recursos humanos representan para una empresa.

## **1.2 OBJETIVO GENERAL.**

El objetivo de la investigación es determinar si el grado de escolaridad de un trabajador está relacionado con la variable consideración.

## **1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- a) Determinar y medir la variable consideración con sus cinco dimensiones (visión, honor, discernimiento, consistencia y responsabilidad) en los participantes del estudio.
- b) Determinar la escolaridad de todos los participantes en el estudio.
- c) Determinar la relación entre la edad y la consideración.
- d) Determinar la relación entre edad y escolaridad.
- e) Determinar las relaciones entre escolaridad y las dimensiones de consideración.
- f) Diseñar y proponer un modelo de auto-motivación para la organización.



---

#### **1.4 JUSTIFICACIÓN.**

Determinar las relaciones de la variable CONSIDERACIÓN, permitirá un mejor control de riesgos con el invaluable valor que tiene eso sobre la prevención y cuidado de vidas humanas.

Diseñar un modelo de auto-motivación para el auto-cuidado de la gente, incidirá sobre la frecuencia de accidentabilidad en la organización.

#### **1.5 ALCANCES.**

- La investigación se realizará a una empresa dedicada a la venta y distribución de gas L.P. (Licuado de Petróleo)
- El plan a desarrollar se enfocará únicamente en la consideración, grado de escolaridad, motivación y compromiso de cada uno de los clientes internos.
- El desarrollo del plan estará estructurado mediante la aplicación de cuestionarios a clientes internos.
- Se presentaran los resultados a la empresa con el objetivo de que obtengan información acerca de las necesidades de los clientes internos.



---

## **1.6 LIMITACIONES.**

- Esta investigación no abarcará otra empresa que no se dedique a la venta y distribución de gas L.P.
- El proyecto a desarrollar no comprenderá el estudio de otros temas que no estén relacionadas con la consideración, grado de escolaridad, motivación y compromiso de los clientes internos.
- Dentro del desarrollo del proyecto sólo se evaluará a los clientes internos.
- La aplicación e implementación del plan será decisión de la empresa.

## **1.7 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.**

- En el primer Capítulo se describirá el proyecto de tesis, empezando por su problemática, para seguir con el objetivo general y los objetivos específicos, la justificación, los alcances y limitaciones.
- En el segundo Capítulo se tratarán los temas de motivación, consideración, compromiso, escolaridad y empresas distribuidoras de gas L.P., para así dar a conocer al lector un poco más sobre la teoría de la investigación que se llevará a cabo.
- En el tercer Capítulo se explicará la metodología empleada para esta investigación, incluyendo el tipo de estudio de que se trata, el diseño, los instrumentos, etc.



- En el cuarto Capítulo daremos a conocer un poco sobre los antecedentes de la empresa Gas Central de Puebla.
- En el quinto Capítulo se describirán los resultados obtenidos de la investigación.
- En el sexto Capítulo se desarrollarán las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio realizado en los capítulos anteriores.
- Bibliografía.
- Anexos