

Dirección General de Educación Superior Tecnológica

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

ANÁLISIS DE LA INFLUENCIA DE LA MOTIVACION EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL
SERVICIO POSTAL MEXICANO EN CHETUMAL QUINTANA
ROO

Informe final de Residencia Profesional que presenta la C.

DEISY BEATRIZ SAMOS LIMA

Número de control:

09870231

Asesor Interno:

M.C. GABRIEL BRAVO JOACHINILLO

Carrera:

Ingeniería en Gestión Empresarial

Juan Sarabia, Quintana Roo

Diciembre 2013



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

SEP

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

El Comité de revisión para Residencia Profesional del estudiante de la carrera de INGENIERIA EN GESTION EMPRESARIAL, **Deisy Beatriz Samos Lima**; aprobado por la Academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por; el asesor interno M en C. Gabriel Bravo Joachinillo, el asesor externo el Lic. Javier Alberto Verde Chávez, habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo recepcional titulado **“ANALISIS DE LA INFLUENCIA DE LA MOTIVACION EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO EN CHETUMAL QUINTANA ROO”** que presenta como requisito parcial para acreditar la asignatura de Residencia Profesional de acuerdo al Lineamiento vigente para este plan de estudios, dan fé de la acreditación satisfactoria del mismo y firman de conformidad.

ATENTAMENTE

Asesor Interno


M en C. Gabriel Bravo Joachinillo

Asesor Externo


Lic. Javier Alberto Verde Chávez

Juan Sarabia, Quintana Roo, Diciembre, 2013.

INDICE

	PAGINA
I.- Introducción- - - - -	4
II.- Justificación - - - - -	6
III.- Objetivos - - - - -	7
3.1 Objetivo General -- - - -	7
3.2 Objetivo especifico - - - - -	7
IV.- Caracterización del Área donde se participo - - - - -	8
V.- Problemas a resolver con su respectiva Priorización - - - - -	10
VI.- Alcances y Limitaciones - - - - -	11
VII.- Fundamento Teórico - - - - -	12
VIII.- Procedimiento y descripción de las actividades realizadas -	17
IX.- Resultados (graficas) - - - - -	21
X.- Conclusiones y Recomendaciones - - - - -	28
XI.- Fuentes de Información - - - - -	32
XII.- Anexos - - - - -	33

I.- INTRODUCCION

Cuando las tareas que el trabajador lleva a cabo dentro de la institución, están apoyadas en sus intereses y necesidades, éstas se constituyen en un medio de gran importancia para la operación de la empresa.

Por eso es fundamental tomar como punto de partida para el proceso laboral la realidad concreta del trabajador, su realidad física, económica, social, política y cultural.

El proceso laboral está fundamentado en las necesidades de los trabajadores es decir en sus motivaciones; por lo tanto me aboqué a la tarea de realizar un trabajo de investigación acerca de la motivación y actitud en el desempeño de sus funciones del personal del Servicio Postal Mexicano en la Ciudad de Chetumal Quintana Roo, así como analizar cómo influyen los valores emocionales en el desenvolvimiento del personal para el logro de sus metas.

A través de mi práctica dentro del Servicio Postal Mexicano pude observar que los trabajadores de esta empresa no están lo suficientemente motivados, y han ido perdiendo el interés por llevar a cabo la labor encomendada de acuerdo al servicio que presta dicha empresa, se encuentran desmotivados para desempeñar sus funciones y algunos piensan abandonar su empleo e ir en busca de mejores alternativas.

Según la jerarquía de las necesidades humanas, propuesta por Abraham Maslow defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas, los seres humanos

desarrollan necesidades y deseos más elevados, lo que ayuda a que el ser humano en el ámbito laboral se pueda realizar satisfactoriamente.

Por lo tanto considero que compete a la empresa otorgar los medios para encausar favorablemente los procederes y actitudes de los empleados, brindándoles motivos para interesarse en el desarrollo de sus funciones, ya sea otorgándoles estímulos económicos, tiempo extra y otras utilidades que puedan satisfacer al personal y a la vez los ayude a cubrir sus necesidades básicas.

Según estudios realizados se dice que los motivos que impulsan el interés de los trabajadores por el proceso trabajo-motivación cambia mucho por la edad de quien lo siente (Abraham Maslow).

Nuestro país al encontrarse en vías de desarrollo y dadas las circunstancias imperantes requiere de un sistema ético de motivación que encuentre correspondencia con las necesidades de los tiempos modernos

El Estado propone que el ser humano debe pasar por un proceso activo y en constante cambio que influya en la vida social de todos los individuos. El principal objetivo de la ética en una empresa debe ser: lograr la formación integral del trabajador y que este se convierta en el principal agente de su desarrollo, fomentando su capacidad crítica para percibir y participar en las rápidas transformaciones de la sociedad en la que se desenvuelve.

Desgraciadamente existe una gran diferencia entre la motivación y las relaciones humanas establecidas en las empresas, todo ello encaminado a la calidad en sus productos o servicios, como en el personal que labora en las mismas.

Porque día a día encontramos un sinnúmero de resultados del proceso motivación-relaciones humanas como: deserción, falta de identificación con los empleados, mala calidad en los problemas que afectan considerablemente los métodos empleados para la buena comunicación y buena marcha en algunos departamentos y por lo tanto falta de compromiso hacia la tarea laboral dando como resultado la ausencia de motivación en muchos departamentos.

La motivación es importante, ya que si ésta existe podemos lograr una mejor calidad en el área laboral, como por ejemplo la iniciativa y creatividad, que al realizar un trabajo lo hagan con agrado, así como crear la necesidad de poseer más conocimientos.

II.- JUSTIFICACION

La finalidad del presente trabajo es conocer qué tan motivado o desmotivado está el personal, para buscar soluciones al problema de la desmotivación laboral y hacerlos más productivos., así como aprobar mi residencia profesional y posible titulación como Ingeniera en gestión empresarial.

III.- OBJETIVOS

3.1 Objetivo general

Evaluar la influencia que ocasiona la motivación sobre el desempeño laboral que tienen los empleados del Servicio Postal Mexicano en la Ciudad de Chetumal Quintana Roo.

3.2 Objetivos específicos

3.2.1. Estimar el nivel de Motivación y actitud en el desempeño de sus funciones del personal del Servicio Postal Mexicano, en la ciudad de Chetumal Quintana Roo.

3.2.2. Analizar cómo influyen los valores emocionales en el desenvolvimiento del personal para el logro de sus metas en el Servicio Postal Mexicano en Chetumal Quintana Roo

IV.- CARACTERIZACION DEL AREA

La Dirección General de Correos tiene su sede en México D.F., esta Dirección General cuenta con una Gerencia Postal en cada Estado de la República Mexicana, y éstas a su vez cuentan con oficinas postales llamadas también Administraciones de Correos que son las Generadoras de los ingresos por los servicios que ofrecen como son, ventas de estampillas postales, expedición y pago de giros postales, entrega de correspondencia registrada, ordinaria, etc., en el municipio de Othón P. Blanco existe una Administración de correos, Este municipio se encuentra localizado en la zona sur del estado de Quintana Roo,(figura No.1) tiene una extensión de territorial de 42 361* kilómetros cuadrados (Km²), por ello ocupa el lugar 19 a nivel nacional y el segundo más extenso del estado, además es el quinto municipio más grande de México.

Limita al norte con el municipio de Bacalar, al oeste con el Municipio de Calakmul del estado de Campeche, al sur con el país de Belice, y al extremo suroeste con Guatemala.

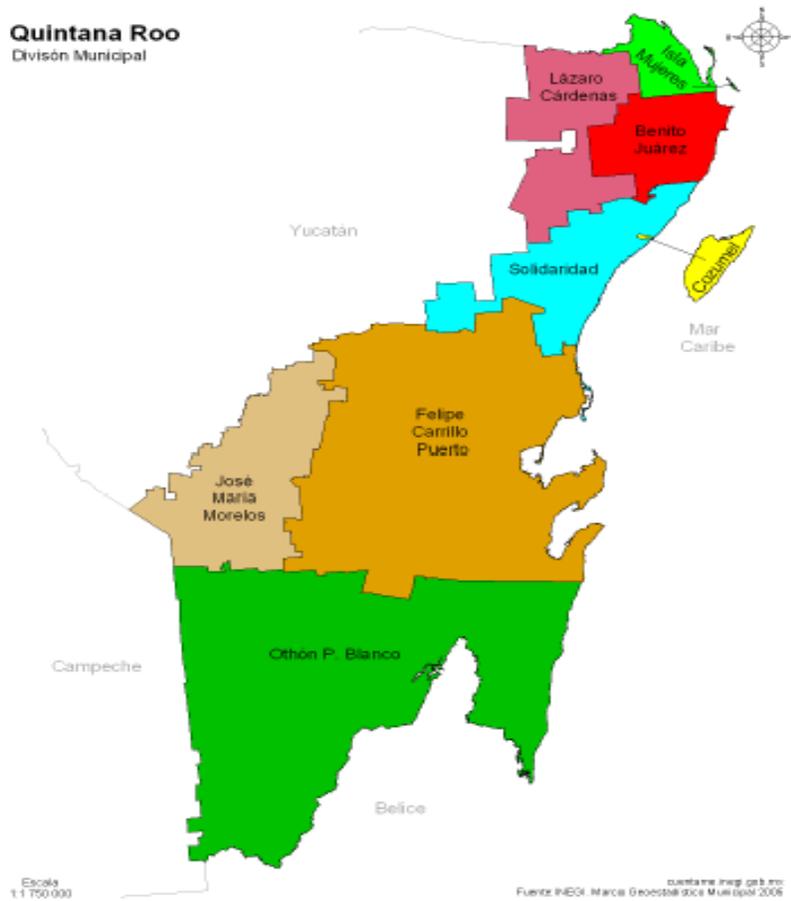


Figura No. 1 Municipio de Othón P. Blanco

La población del municipio de Othón P. Blanco es de 244,553 habitantes según el Censo de Población y Vivienda de 2010 realizado por el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, de este total de población 121,906 son hombres y 122,647 son mujeres, los medios para poder llegar a este municipio es vía terrestre, aérea y marítima.

La Administración Postal de Chetumal, se ubica en la avenida Plutarco Elías calles No.2 entre Av. 5 de Mayo y 16 de Septiembre, Colonia Centro, de la capital del Estado (Figura 2).

Cuenta con 64 empleados activos distribuidos, en 11 Administrativos, 14 operativos, 6 en transportes y 33 en reparto, quienes se encuentran laborando en una gerencia, una administración, y tres sucursales de correos

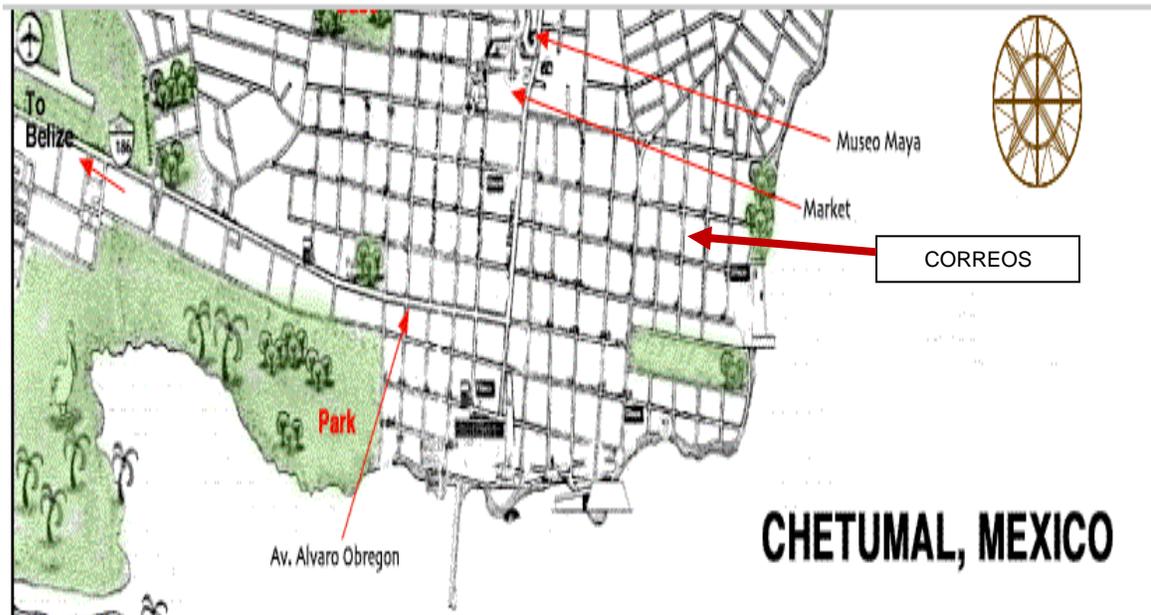


Figura 2. Mapa de localización de la Oficina de Correos en Chetumal Quintana Roo.

V.- PROBLEMAS A RESOLVER

He decidido abordar este tema, con el objetivo de analizar y entender en qué medida la motivación es importante para el buen desempeño laboral de los trabajadores del Servicio Postal Mexicano en Chetumal Quintana Roo, Los objetivos que se pretenden lograr mediante este trabajo de investigación es:

Para conocer como se desempeña el trabajador al momento de realizar sus funciones y saber con qué actitud desarrolla sus labores ya que influirá tanto en su entorno laboral como familiar, ya que el sentir satisfacción en lo que realiza, le permite desarrollarse a gusto y participativo, por lo que:

- ❖ Se estimará el nivel de Motivación y actitud en el desempeño de sus funciones del personal del Servicio Postal Mexicano, en la ciudad de Chetumal Quintana Roo.
- ❖ Se Analizará cómo influyen los valores emocionales en el desenvolvimiento del personal para el logro de su metas en el Servicio Postal Mexicano en Chetumal Quintana Roo

VI.- ALCANCES Y LIMITACIONES

Este trabajo servirá como contribución para analizar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de la oficina del Servicio Postal Mexicano. No pretende servir para un área de influencia mayor. Por lo que pido disculpas por no poder hacer un trabajo más trascendente. Sin embargo espero haber colaborado con un granito de arena con los trabajadores del Servicio Postal mexicano.

VII.- FUNDAMENTO TEORICO

La conducta humana es un encadenamiento de actividades, ya sean de índole física o mental, que le dan sentido a la existencia.

Sabemos que toda actividad realizada por el ser humano en determinado momento tiene una finalidad, es decir, lo conduce a un objetivo, hacia alguna meta.

Pero, ¿qué fuerza conduce a los seres humanos a la búsqueda de metas? Consciente o inconscientemente el hombre experimenta muchas necesidades que se convierten en motivos.

Por lo tanto, las necesidades constituyen la principal fuerza motivadora y todo individuo experimenta el deseo de satisfacerlas.

El ser humano tiende en primer término a satisfacer sus necesidades básicas como son: alimentación, salud, y vestido; al haber satisfecho éstas, continua con otras necesidades cuya satisfacción le proporcione:

SEGURIDAD: vivienda, pertenecer a una familia, nivel económico estable.

AFILIACION: identificación y aceptación en un grupo social.

AUTOESTIMA: logro personal, prestigio, confianza en sí mismo.

AUTORREALIZACION: trascendencia, creación, desarrollo.

Estas necesidades son el punto de partida para la motivación, desde la perspectiva de Maslow.

Al ubicarnos dentro del contexto laboral considero que la satisfacción o la insatisfacción de las necesidades mencionadas determinan la conducta de los elementos que participan en el proceso producción-calidad.

Tomando en cuenta lo anterior se puede plantear la siguiente reflexión.

¿Cómo está relacionada la supervivencia, la seguridad, la aceptación, la estimación, y la autorrealización con el área laboral?

Haciendo un breve análisis acerca de la motivación, encontramos que ésta tiene sus más remotos orígenes en el pensamiento de los filósofos griegos, quienes consideraban a los instintos y necesidades del ser humano como la principal fuerza motivadora.

Más adelante, estas ideas fueron transmitidas y divulgadas por filósofos y científicos como Santo Tomás de Aquino y René Descartes. A su vez, éstas han significado la base para la posterior elaboración de distintas teorías sobre motivación.

En los últimos cien años, cuando la ciencia fue dividida en especialidades y surgió formalmente la psicología científica, los estudiosos consideraron a la motivación como objeto de máxima atención, en este tiempo se destacó el instinto como la explicación favorita para entenderla.

Estos conceptos se remontan a la influencia de Carlos Darwin, quien consideraba al instinto como el trampolín hacia la motivación.

William McDougall y Sigmund Freud hicieron una interpretación de estos conceptos y propusieron que el ser humano se comporta de ciertas maneras originadas por deseos, impulsos o instintos internos. Sin embargo a partir de 1920, surgieron controversias respecto a este concepto, introduciéndose otros como reflejo y hábito los cuales por no ser de naturaleza motivacional, pronto fueron sustituidos por el concepto de necesidad.

La psicología existió como disciplina que estudia problemas relativos a la conducta humana; antes esos problemas eran motivo de especulación filosófica y teológica solamente.

La Psicología Conductista, teoría Estímulo-Respuesta (E-R) o conductismo, fue fundada por John B. Watson, que propuso que el contenido de esta teoría se limitara al estudio de la conducta, pero que fuera efectuado a través de estudios muy rígidos.

Para los psicólogos E-R, toda motivación se supone se deriva directamente de impulsos orgánicos, emociones básicas o de una tendencia a responder, establecida por anteriores condicionamientos de los impulsos exteriores.

Los impulsos orgánicos como el hambre, la sed, y las necesidades sexuales y, las emociones como el miedo, la ira, el amor, producen conductas que son al mismo tiempo previsibles e irresistibles.

Para el psicólogo del enfoque E-R, toda conducta esta gobernada por los estímulos, ya sea del interior o del exterior del organismo.

La motivación la define el conductismo como la necesidad de actuar que resulta de un estímulo. Como la conducta no es más que un estímulo dirigido, no tiene relación alguna con cualquier clase de propósito.

En la tradición conductista los impulsos se hallaban estrechamente ligados a las necesidades biológicas, porque conducían al organismo a aprender cosas necesarias para sobrevivir.

Una de las objeciones formuladas en este modelo, es que resulta demasiado simplista para definir las satisfacciones, al suponer que las conductas de las personas se hallaban determinadas únicamente por los principios del placer o premio, o del castigo.

Douglas McGregor establece dos teorías las cuales ha denominado teoría X y teoría Y. La teoría "X" señala que: el hombre común siente un rechazo innato hacia el trabajo, por lo que hay que obligar, controlar, dirigir y amenazar para hacer trabajar a los hombres; el rechazo al trabajo es tan fuerte que la promesa de recompensa no basta y es necesario la amenaza de castigo. El hombre prefiere ser dirigido, desea evitar las responsabilidades, anhela la seguridad ante todo, esta teoría ignora todo acerca de las necesidades del hombre.

La teoría "Y" afirma que: el esfuerzo en el trabajo es tan natural como el esfuerzo en el juego o el placer del descanso; el trabajo puede ser una fuente de satisfacción.

El control externo y la amenaza de castigo no son los únicos medios de obtener un trabajo útil; el hombre puede dirigirse a sí mismo si acepta los objetivos de su trabajo.

La mejor recompensa para obtener la participación de los individuos es la satisfacción de sus necesidades sociales y egoístas, el hombre común puede aprender, en condiciones apropiadas no sólo a aceptar sino también a buscar las responsabilidades.

Muchos hombres son capaces de efectuar un aporte creativo en una organización, es raro que todo el potencial intelectual de un hombre común sea utilizado en el mundo actual entonces de manera consciente o subconsciente el hombre experimenta necesidades que se traducen a motivos los que constituyen un estado interno que da energía o mueve y que dirige y canaliza la conducta hacia metas.

Por lo que motivación significa impulsos, necesidades, La motivación se inicia con el sentimiento de necesidades, las cuales producen deseos y búsqueda de metas, que dan lugar a tensiones que conducen a acciones que a su vez llevan a la satisfacción de deseos.

Después de verificarse este proceso en el interior de la persona, se manifiesta en ella, una conducta externa que los demás podemos percibir.

Las causas que dan al ser humano la razón para llevar a cabo acciones son los motivadores, que es lo que influye en la conducta de una persona, es el impulso hacia un resultado.

Todas las actividades que el hombre realiza se generan por un motivo, obedecen a intereses y deseos personales originados por las circunstancias en que vive.

En síntesis, cuanto menos satisfecha esté una necesidad, más poder tiene para motivarse y buscar la satisfacción de las necesidades urgentes o apremiantes.

VIII.- PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

Para llevar a cabo esta investigación primeramente me entrevisté con mi asesor interno para que en base a sus conocimientos y experiencias me guiara para formular una serie de preguntas que realicé a 15 trabajadores de un total de 64 empleados, de diversas áreas de la Empresa Servicio Postal Mexicano, para conocer que tan motivados o desmotivados estaban para realizar sus funciones.

Asimismo procedí a buscar información referente a la motivación laboral en diversas empresas, tanto en páginas de internet como en algunos libros recomendados por mi propio asesor, todo esto con la finalidad de ir realizando el informe técnico e ir armando los textos e iniciar el reporte de la información recabada.

Posteriormente procedí a la realizar la encuesta, me apersoné a la oficina postal y me entreviste con la Administradora de correos la C. María de Lourdes Chi Dzul, le explique en pocas palabras del trabajo que estoy realizando y que si me permitía encuestar a un grupo de trabajadores de dicha oficina, la citada Chi Dzul acepto que realizara mi encuesta y me presento con los diferentes encargados de áreas mismos que me brindaron las facilidades necesarias para llevar a cabo mi trabajo por lo que una vez instalada en la oficina de correos ya que se me facilito un escritorio con computadora e impresora por si necesitaba imprimir algún archivo, procedí a realizar la encuesta por lo que de una manera aleatoria me presenté a cada uno de los 15 empleados que elegí para realizar el cuestionario, cabe señalar que dicha encuesta la realice en un periodo de una semana ya que por diversos motivos y por querer que participaran trabajadores de las diferentes áreas fue lo que motivo que se realizara en un poco mas del tiempo considerado, por lo que con los que fui

trabajando les fui haciendo las preguntas que llevaba impresas y que les fui proporcionando para que fueran contestando pregunta por pregunta, les sugerí mantenerse en anonimato ya que de esta manera creí mas conveniente que sus respuestas serian más verídicas, cabe mencionar que esta labor no fue tan fácil como creí ya que algunos trabajadores se negaban a ser cuestionados y otros mencionaban tener mucho trabajo, fui paciente y explicándoles que en nada les afectaría las respuestas que dieran y si ayudaría a conocer el grado de motivación que presentan al realizar sus funciones y que de alguna manera seria importante conocer la actitud y la motivación con la que se desempeñan en esa oficina., por lo que poco a poco fui cumpliendo con mi objetivo.

Una vez realizadas todas las encuestas, procedí a graficarlas e interpretarlas como doy a conocer más adelante, es importante mencionar que tanto las graficas como las interpretaciones fueron realizadas con el apoyo tanto de mi asesor interno como externo, reuniéndome con ellos y analizando cada una de las preguntas con sus respuestas de cada uno de los encuestados, ya que no es fácil interpretar graficas en las que la mayoría describe información variada ya que fueron varias preguntas realizadas y a diferentes personas.

Ya con las graficas, las interpretaciones y la información recabada de diferentes fuentes informativas, procedí a elaborar mi informe en el que poco a poco ya que hay que ir leyendo cada información que se va obteniendo o bajando de internet, fui seleccionando lo que a mi juicio me parecía importante y que se relacionaba con mi tema, con el apoyo de mi computadora

Ejemplo de la encuesta:

ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO EN CHETUMAL.

1. ¿Le gusta a usted su trabajo actual?

A. SI.

B. NO.

2. La atmósfera del lugar donde usted trabaja es:

A. Extremadamente calurosa.

B. Extremadamente fría.

C. Ocasionalmente desagradable.

D. satisfactoria y agradable

E. excelente.

3. La mayoría de los compañeros de mi departamento son:

A. Poco amistosos.

B. Indiferentes hacia mí.

C. Buenos.

D. Cooperativos.

E. Muy amistosos.

4. En su actitud personal hacia usted, su supervisor inmediato es:

- A. Siempre injusto.
- B. Con frecuencia injusto.
- C. Generalmente justo.
- E. Justo en todas las ocasiones.

5. En comparación con otras empresas de la comunidad, ¿Cómo trata la compañía a sus empleados?

- A. Bien.
- B. Muy Bien.
- C. Excelente.
- D. Mal
- E. Muy mal

6. Cuándo se producen vacantes deseables, ¿cómo se llenan usualmente?

- A. Empleando nuevos trabajadores.
- B. Ascendiendo empleados de la misma compañía
- C. Dando la primera oportunidad a un empleado con antigüedad.
- D. Tomando la persona competente más disponible.
- E. Escogiendo el individuo que más lo merece, de acuerdo con su habilidad y servicio.

7. Cuando no eres tomado en cuenta para un ascenso escalafonario:

- A. Te desmotivas
- B. Te es indiferente
- C. Estas dispuesto a seguir colaborando

8. Si otra empresa te pagara más, dejarías tu empleo?

- A. Si
- B. No.

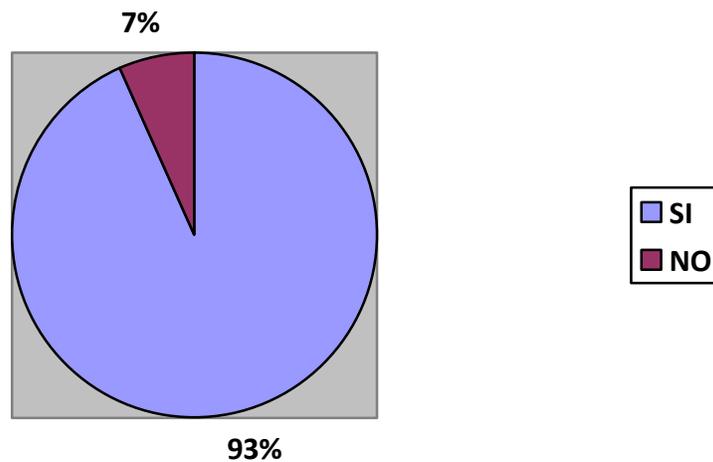
9.- Que te motiva a seguir trabajando

- A. El salario que Me pagan
- B. Necesidad de Satisfacción Personal
- C. Me gusta mi trabajo

IX.- RESULTADOS

Pregunta número uno y su respectiva gráfica:

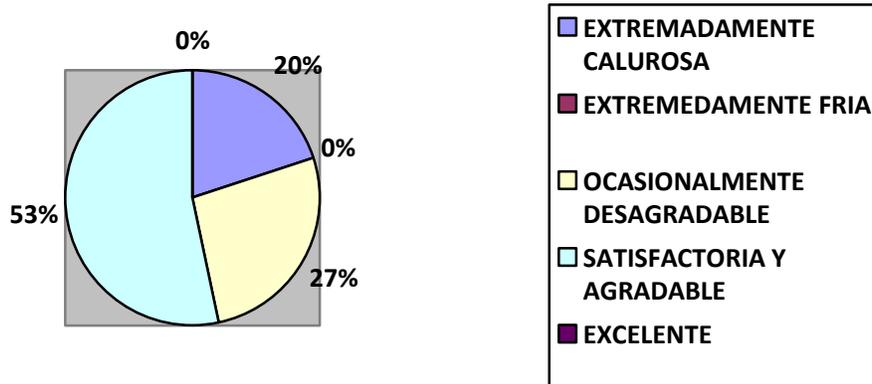
¿Le gusta a usted su trabajo actual?



La presente gráfica muestra que el 93% de encuestados le gusta su trabajo.

Pregunta número dos:

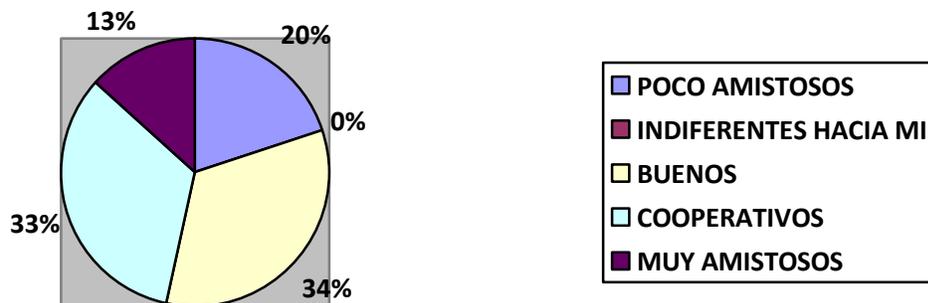
La atmósfera del lugar donde usted trabaja es:



Esta gráfica muestra una distorsión en la respuesta de la atmosfera del lugar de trabajo.

Pregunta número tres:

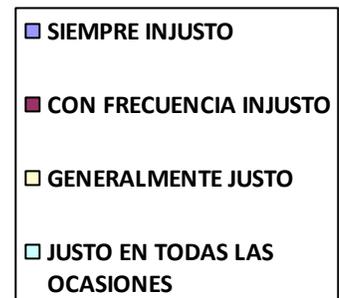
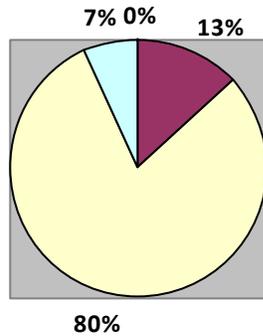
La mayoría de los compañeros de mi departamento son:



El esquema de compañerismo en el trabajo muestra un resultado variable

Pregunta número cuatro:

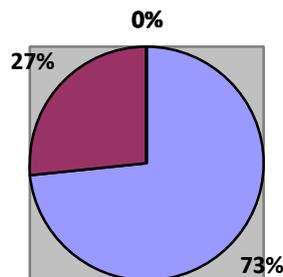
En su actitud personal hacia usted, su supervisor inmediato es:



El trato del jefe inmediato hacia el empleado es altamente justo

Pregunta número cinco:

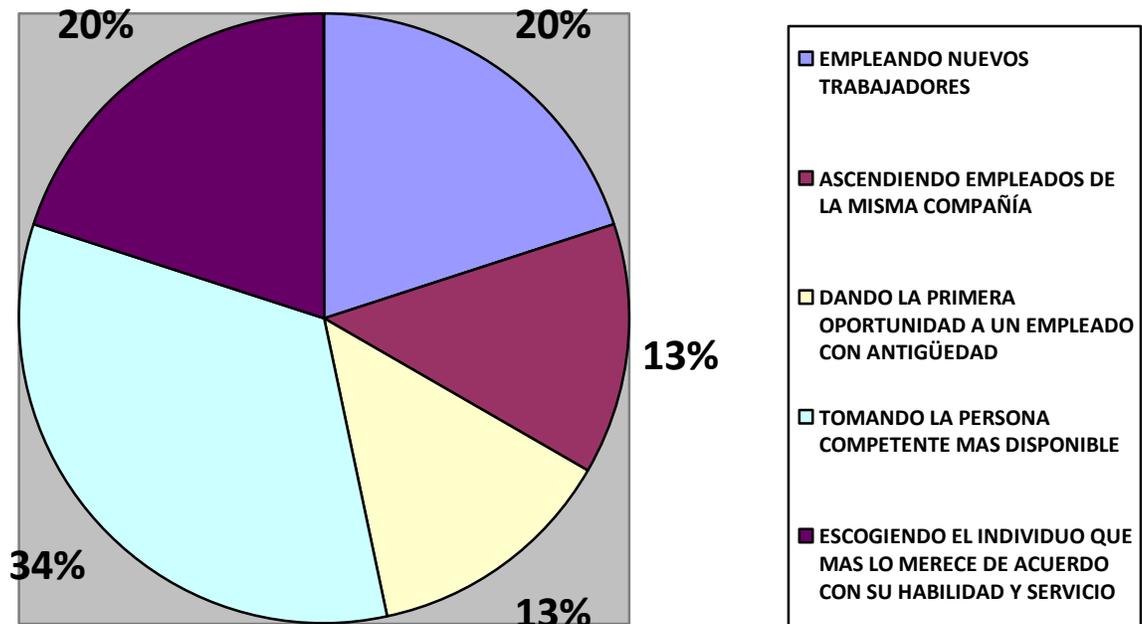
En comparación con otras empresas de la comunidad, ¿Cómo trata la compañía a sus empleados?



En comparación con otras empresas el 73% de los trabajadores indican que el trato es adecuado.

Pregunta número seis:

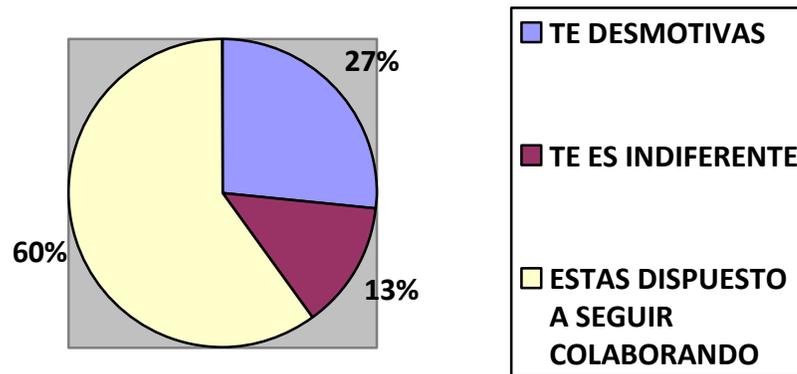
Cuándo se producen vacantes deseables, ¿cómo se llenan usualmente?



Esta gráfica indica una distorsión de resultados

Pregunta número siete:

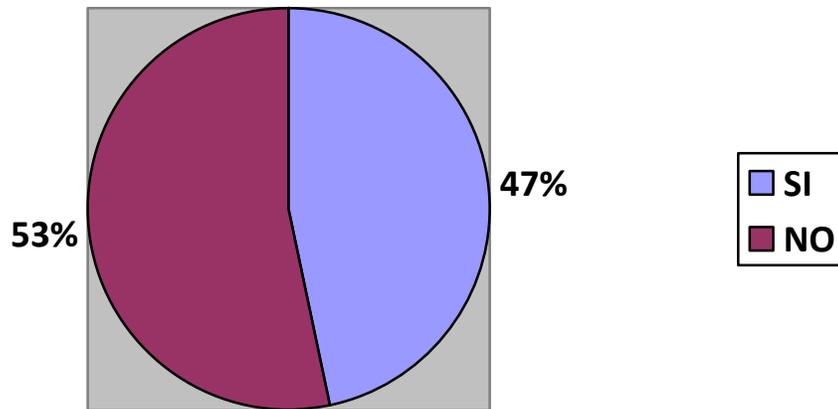
Cuando no eres tomado en cuenta para un ascenso escalafonario:



En esta estadística se representa una actitud positiva de los trabajadores hacia su trabajo.

Pregunta número ocho:

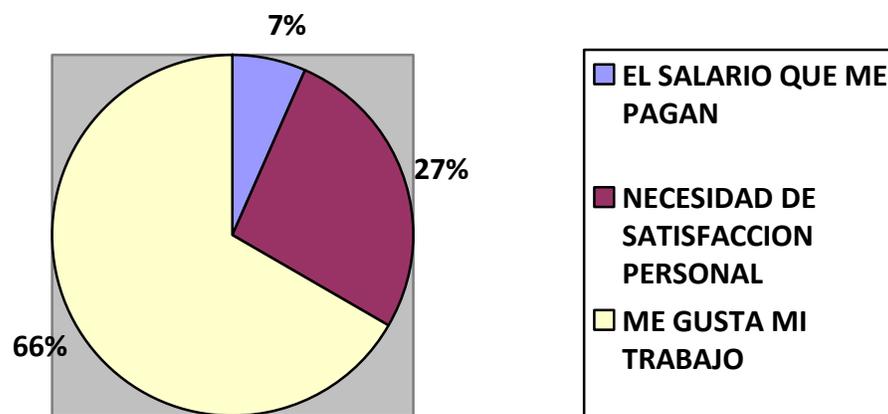
¿Si otra empresa te pagara más, dejarías tu empleo?



Esquema que representa que el 53% de los trabajadores no dejaría su empleo

Pregunta número nueve:

Que te motiva a seguir trabajando



El 66% de los trabajadores indican que les gusta su trabajo

X.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El trabajador está motivado sobre la base de sus propios intereses, sus vivencias, y está en las mejores condiciones para lograr mejoras significativas; de ahí la importancia de que el jefe conozca bien a sus trabajadores, y el medio social del cual son parte integrante, para que sus técnicas de motivación, respondan eficazmente a la conducción del proceso producción-calidad.

Las mejores maneras de motivar al trabajador que propongo según lo observado en mi práctica de investigación realizada en el Servicio Postal Mexicano de Chetumal Quintana Roo, son:

1° Elevando la autoestima de la persona, concientizándolo a que el trabajo que realiza es muy importante para la empresa.

2° Por lo regular los trabajadores no son capaces de apreciar la importancia de su trabajo, pues con frecuencia no pueden comprender la relación que existe entre servicio y calidad, es por eso que se debe fomentar la iniciativa en las horas hábiles; que sea creativo y productivo a la vez, que no se dedique únicamente a lo que se le diga o se le pida sobre su trabajo, hacer que aporte o sugiera alguna manera de hacer más fácil su labor y agradecerle su aportación.

3° Apoyados en la teoría de Abraham H. Maslow llegamos a la conclusión de que la motivación constituye un factor muy importante para llevar a cabo cualquier actividad, ya que todo ser humano tiene motivos que lo llevan a realizar actividades, que le proporcionan la satisfacción de diferentes necesidades que se suscitan en todo ser humano.

Aquilatar beneficios personales y porque a la familia no le falte alimento, paseo y diversión. "Debes abrir los ojos en la mañana y dar gracias porque amaneciste y también porque tienes trabajo"

4° Más específicamente, la motivación en el trabajo juega un papel muy importante ya que forma parte del proceso producción-calidad y está presente desde el inicio hasta la culminación de éste. Se ha fomentado el cuidado del equipo de seguridad y el respeto a su persona al igual que las normas que rigen en cada departamento y en general en la fábrica.

5° Y es así como cumpliendo con el trabajo y con la sociedad se trata de formar trabajadores honrados, administrados, normativos, con deseos de superación, con buenas relaciones humanas y responsables.

Considero en forma muy particular que la mejor manera de motivar al trabajador es el mejoramiento económico: prestaciones como son ahorro duplicado, aguinaldo, vacaciones pagadas, rifas de viajes, realización de eventos sociales, posada, gastos médicos mayores para el trabajador y su familia, grados jerárquicos para poder disfrutar de algunos beneficios que tienen los altos mandos y tener acceso a vehículos de la misma compañía.

10.1 RECOMENDACIONES:

Sabemos que la motivación en el proceso laboral es muy importante y es donde se generan algunos intereses que mantendrán la atención del individuo en las actividades que realice, por lo que se recomienda:

- 1.- Que el Jefe considere realizar actividades extra-laborales, como: deportes juegos de fútbol, tenis, ajedrez etc. Entre los mismos compañeros, por lo general una vez al mes.
- 2.- Realizar reuniones una vez cada quince días o una vez al mes, en el cual se implementen técnicas, en las que se revisen metas, propuestas de trabajos, evaluando acciones y corrigiendo errores, la meta principal es el trabajo seguro y la calidad del servicio.
- 3.-Organizar festividades como día del niño, día de la madre, del padre, del empleado, posadas entre otras, en las que puedan convivir tanto el trabajador como su familia , jefes y trabajadores de la misma empresa., el objetivo principal es fomentar la convivencia.
- 4.- Organizar el Jefe una celebración al final de cada mes con algo sencillo pero significativo, a los trabajadores que celebren su cumpleaños en ese periodo.
- 5.-Es necesario que el área correspondiente imparta cursos de capacitación, proyecte documentales o temas sobre la empresa, seguridad en el trabajo, manejo de herramientas, motivación laboral, valores éticos, relaciones humanas, etc.
- 6.-Que el Jefe haga uso de técnicas adecuadas que de acuerdo a los intereses y necesidades de los trabajadores los motive a llegar a las metas de la empresa, convirtiéndolos en metas personales de los mismos trabajadores, tomando en cuenta su preparación, sus aptitudes, sus conocimientos y estudios, aplicando evaluaciones periódicamente, y si no cuentan con estudios motivarlos y darles las facilidades para que lo realicen.

Si es posible con toda la información obtenida se debe procurar resolver el problema. Es importante tener presente que nunca se debe tratar de motivar al desmotivado sin haber resuelto su problema de desmotivación primero.

Mantener una actitud positiva y de confianza: sin caer en chantaje ni privilegios, son la base para recuperar al desmotivado.

Está comprobado que con un simple espaldarazo, acompañado de un “bien hecho” se consiguen efectos más potentes en el plano motivacional que un bono por producción. El bono se acaba, pero la sensación de saberse útil y querido, permanece

Lo más importante es formar y concientizar a la dirección y los mandos medios en torno a una cultura de motivación corporativa. Todo comienza en la cabeza de la organización, pasando por la buena comunicación interna. Anticiparse y tomar medidas a tiempo es la clave, Considerando que no siempre es posible que todos trabajen donde les guste, donde quieren, o se les facilite se recomienda: que antes de asignarle funciones a un trabajador se considere el perfil del puesto a ocupar y conocer si es apto para desempeñarlo, capacitarlo y brindarle las facilidades para que pueda desenvolverse correctamente.

XI.- FUENTES DE INFORMACION

- PIMENTEL Patricio A. siete Teorías sobre Motivación, Consultoría Dinámica Integral S.A. 1993.
- MCCLELLAND, David, Estudio de la Motivación Humana, Editorial Narcea, 1996.
- ANDERSON, Richard, Psicología Educativa México, Editorial Trillas 1994.
- LAZARO HERNANDEZ. 2010. "La evaluación Del desempeño"/www.ilustrados.com/secciones/recursos_humanos-1.html
- DR. DOTTON. Jose 2006 "Ausentismo laboral" [www./trabajor66/ausentismo-empresas/ausentismo/empresas2.shtml](http://www.trabajor66/ausentismo-empresas/ausentismo/empresas2.shtml)
- CHAVENATO. 2006. "Administración de Recursos Humanos"/www.losrecursoshumanos.com
- INEGI. 2010. "Anuario Estadístico Del Estado de Q,Roo"WWW.inegi.gob.mx
- FLORES JIMENEZ G. 2011. "motivación e Incentivos"/www.algomasquerrhh.com

XII.- ANEXOS



