



**UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS
DE HIDALGO**

FACULTAD DE CONTADURÍA Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

“IMPORTANCIA DE LA MOTIVACIÓN EN UN ORGANISMO PÚBLICO”

C A S O P R Á C T I C O

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

P R E S E N T A:

ANGÉLICA CRISTÓBAL OSORIO

ASESOR DE CASO PRÁCTICO

C.P JUAN CARLOS HUERAMO ROMERO



MORELIA, MICHOACÁN, SEPTIEMBRE 2013.

Dedicatorias

A dios, por haberme dado la vida y la oportunidad de formarme profesionalmente, por darme la fortaleza para afrontar los obstáculos y disfrutar los logros que a lo largo del camino se han presentado, por permitirme llegar hasta este momento importante de mi vida profesional. A mis padres por el amor incondicional, por los consejos y valores que me han inculcado por guiarme a lo largo de mi vida por siempre estar para apoyarme en todo momento. A mis hermanos Lorena, Clemente, Timoteo, Jaime, que siempre me han proporcionado su apoyo incondicional por ser mi ejemplo a seguir.

Gracias.

Agradecimientos

Agradezco a Dios principalmente por darme la vida gracias por cuidarme, por permitirme formarme personalmente, y profesionalmente.

A mis Padres por ser unos padres ejemplares por los sabios consejos por enseñarme a ser fuerte, y no desfallecer ante las adversidades de la vida, por corregir mis errores, celebrar mis triunfos por brindarme los recursos para poder formarme personalmente y académicamente. Por inculcarme valores, por el apoyo incondicional que siempre me han proporcionado por ser el pilar de mi vida; este logro más que mío es de ustedes.

A ti hermana Lorena por ser mi amiga, mi confidente por escucharme siempre por impulsarme a seguir adelante, por creer y confiar en mí, por no dejarme sola en aquel difícil momento y hacerme ver que las segundas oportunidades existen por brindarme siempre una palabra de aliento, por ese apoyo moral y cariño que siempre he recibido de ti.

A ti hermano Clemente por ser más que mi hermano mayor has sido como un segundo padre para mí, gracias por el apoyo que incondicionalmente y sin reservas me has brindado, me enorgullece ser tu hermana

A ustedes hermanos Timo y Jaime les agradezco el a verme apoyado a lo largo de toda la carrera Universitaria a pesar de la distancia siempre estuvieron al pendiente de mí, ustedes son mi ejemplo a seguir, gracias por ayudarme a cumplir esta meta.

A ti Sabino Martínez más que cuñado eres como un hermano más “señor”, por tus consejos, gracias por nunca negarte a apoyarme cuando así lo requerí.

A mis amigas (o) Claudia Pérez Hernández, Karina Esteban Juan Espinoza y Heriberto Regino Gaspar que juntos hemos vivido, compartido tristezas alegrías triunfos fracasos a lo largo de la carrera Universitaria. Y a todos aquellos que contribuyeron directa e indirectamente.

Al Dr. Juan Carlos Hueramo Romero por asesorarme en le elaboración de este caso práctico, le agradezco el tiempo dedicado y el haberme proporcionado sus conocimientos.

A la Universidad Michoacana de san Nicolás de Hidalgo especialmente a la **Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas**. Por haberme brindado la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos, a todos los profesores que en el trascurso de la carrera Universitaria influyeron en este proceso de aprendizaje transmitiéndome sus conocimientos.

Gracias.

IMPORTANCIA DE LA MOTIVACIÓN EN UN ORGANISMO PÚBLICO.

CONTENIDO

INDICE

1.- INTRODUCCIÓN.....	6
1.1.- Planteamiento del problema.....	6
1.2.- Objetivo general.....	6
1.3.- Objetivos específicos.....	6
1.4.- Justificación.....	7
1.5.- Formulación de hipótesis.....	7
2.- MARCO TEÓRICO.....	8
2.1.- Diversas definiciones de motivación según autores.....	8
2.2.- La motivación.....	9
2.3.1.-Teorías de motivación.....	9
2.3.2.- Motivación extrínseca, extrínseca y falta de motivación.....	10
2.3.3.- Teoría de la equidad (1963).....	11
2.3.4. -Teoría de las expectativas.....	14
2.3.5.- Teoría del establecimiento de metas.....	17
2.3.6.- Teoría del reforzamiento.....	19
2.3.7.- Jerarquías de necesidades de Maslow.....	19
2.3.7.1.- Figura: jerarquía de necesidades de Maslow.....	20
2.3.8.- Teoría de dos factores de Herzberg.....	22
2.3.9.- Teoría de logro poder- afiliación.....	23
3.- SATISFACCION LABORAL.....	24
3.1.- Satisfacción laboral.....	24
4.- METODOLOGÍA.....	25

5.- DISEÑO DE CUESTIONARIO.....	25
5.1.- Factores a medir dentro del cuestionario.....	26
5.2- Cuestionario.....	27
6.-.RESULTADOS.....	28
7.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	36
8.- ANEXOS.....	37
Cuestionario.....	38
Bibliografía.....	39

1.- INTRODUCCIÓN

1.1.- Planteamiento del problema

Actualmente la motivación laboral es un punto clave para todas las organizaciones que desean ser altamente competitivas.

La motivación es uno de los principales problemas dentro de las empresas, ya que la falta de la misma provoca que la gente no se esfuerce por hacer un mejor trabajo, evite su lugar de trabajo y a la menor oportunidad deje la organización.

Actualmente en la Dirección del Registro Público de la Propiedad Raíz y Comercio del Estado de Michoacán que se encuentra ubicado en la Ciudad Capital Morelia Michoacán, con domicilio en Av. Héroes de Nocupetaro N. 888, Col. Industrial.

1.2.- Objetivo General

Realizar un análisis de la motivación del personal que se encuentra laborando en un Organismo Público (la Dirección del Registro Público de la Propiedad Raíz y Comercio del Estado de Michoacán). E identificar la importancia de la motivación del personal que labora en esta dependencia.

1.3.- Objetivos específicos.

- ❖ Identificar en la literatura en que consiste la motivación y la falta de motivación en las personas.

1.4.- Justificación

La Dirección del Registro Público de la Propiedad Raíz y de Comercio, no cuenta con las condiciones adecuadas e idóneas para que los empleados puedan desarrollar óptimamente sus funciones dentro de la dependencia esto conlleva a que el personal se vea desmotivado.

1.5.- Formulación de hipótesis.

- La inadecuada distribución de espacios en una dependencia, no motiva a los empleados a tener un desempeño de trabajo exitoso.
- Y entonces todo esto propicia el no lograr los objetivos del área de trabajo y los de la dependencia.

Ejemplo si es adecuada la distribución del espacio en las áreas de trabajo, entonces el personal estará motivado.

2.- MARCO TEÓRICO

En este capítulo se presenta la literatura especializada de las diferentes áreas del conocimiento tales como motivación, teorías de la motivación y aspectos importantes que interfieren para que la motivación se lleve a cabo, como la satisfacción laboral en las áreas de trabajo.

Se presentan las principales definiciones de conceptos a utilizar, de diferentes autores que hacen referencia sobre la motivación, y lo importante que es para el personal en una organización pública o privada, que el personal se encuentre motivado.

2.1.- Diversas definiciones de motivación según autores.

Según Romero (2005), quién dice que la motivación en el trabajo es un proceso mediante el cual un trabajador; impulsado por fuerzas internas que actúan sobre él, inicia, dirige y mantiene una conducta orientada a alcanzar determinados incentivos que le permiten la satisfacción de sus necesidades, mientras que de forma simultánea intenta alcanzar las metas de la organización.

Olivares (1999), mencionan que la motivación laboral comprende los procesos individuales que llevan a un trabajador a actuar de cierta forma y que se vinculan con su desempeño y satisfacción en la empresa. Así mismo, comprende los procesos organizacionales que influyen tanto en los motivos de un trabajador como en los de una empresa, con el fin de que vayan encaminados hacia una misma dirección.

2. 2.- La Motivación

Romero (2005), la motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo.

Hoy en día es un elemento importante en la administración de personal por lo que se requiere conocerlo, y más que ello, dominarlo, sólo así la empresa estará en condiciones de formar una cultura organizacional sólida y confiable.

La motivación también es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación. En efecto, la motivación está relacionada con el impulso, porque éste provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la empresa, empuja al individuo a la búsqueda continua de mejores situaciones a fin de realizarse profesional y personalmente, integrándolo así en la comunidad donde su acción cobra significado.

2.3.1.- Teorías de Motivación

Lussier y Achua (2005), existen diversas maneras de motivar a la gente, ya que están formados por diversos factores, caracteres actitudes, aptitudes y rasgos diferentes, por lo tanto el estimularlas se podrá lograr de diferentes modos debido a esto se presentan a continuación las diversas teorías sobre la motivación.

Estas teorías son las que estudian y consideran los aspectos (tales como sus necesidades, sus aspiraciones y el nivel de satisfacción de éstas) que pueden motivar a las personas.

2.3.2.- Motivación intrínseca, extrínseca y falta de motivación

Según Dubrin (2003), la motivación intrínseca consiste en motivar a las personas mediante un trabajo interesante. También consiste en la creencia de una persona para determinar hasta que punto una actividad podría satisfacer sus necesidades de competencia y autodeterminación. Es por ello que cuando una persona valora mucho su trabajo, estará intrínsecamente motivada.

- La motivación intrínseca.

La motivación intrínseca consiste en las satisfacciones internas que la persona siente al realizar su trabajo. También se refiere al hecho de hacer un trabajo por sí mismo y al placer y satisfacción derivados de su participación.

- La motivación extrínseca.

La motivación extrínseca incluye el reconocimiento y el apoyo de fuentes externas, como incentivos financieros, apreciación, admiración, promoción, entre otros. Esto quiere decir que la persona estará motivada por factores externos. Tal motivación hace que las personas trabajen por obtener recompensas tangibles.

- La desmotivación.

La desmotivación o la falta de motivación se dan cuando las personas no perciben cambios entre los resultados de su trabajo y sus propias acciones. En este caso no están ni extrínseca ni intrínsecamente motivados. También se da el caso, que cuando las personas están desmotivadas, ellas experimentarán sentimientos de incompetencia y expectativas de no ser controlados, Dubrin (2003).

2.3.3.-Teoría de la Equidad, (1963).

Expuesta por J. Stacy (1963), la teoría de la equidad es un método válido para observar el trabajo humano y la motivación. La principal fuerza motivadora para la teoría de la equidad es esforzarse por la equidad, que se presenta cuando la persona se percata de que hay inequidad o injusticia. La equidad significa que la persona compara su desempeño con las recompensas que recibe, con el desempeño y las recompensas que otros perciben al realizar trabajos iguales. Cuando un empleado recibe una compensación de la organización, influyen dos factores en cómo se percibe la equidad y son, los siguientes.

- Comparación de la compensación recibida con factores personales como el esfuerzo realizado, la educación, la experiencia, la capacidad, la antigüedad y la duración de condiciones laborales adversas.
- Comparaciones de la equidad en el pago y recompensas recibidos a los que otorgan a otras personas.

La teoría de la equidad sostiene que el que se perciba injusticia constituye una fuerza motivadora poderosa. Depende de las comparaciones que hacen los empleados de la equidad en el salario y en las recompensas, y de las comparaciones que hacen con respecto a la equidad, tomando en cuenta factores como educación, experiencia y antigüedad.

- Teoría X y Y McGregor

Douglas McGregor, (1960), Las teorías X y Y, dos maneras excluyentes de percibir el comportamiento humano adoptadas por los gerentes para motivar a los empleados y obtener una alta productividad

McGregor en su obra "El lado humano de las organizaciones" describió dos formas de pensamiento de los directivos a los cuales denominó teoría X y teoría Y. Los directivos de la primera consideran a sus subordinados como animales de trabajo que sólo se mueven ante el yugo o la amenaza, mientras que los directivos de la segunda se basan en el principio de que la gente quiere y necesita trabajar.

La teoría X lleva implícitos los supuestos del modelo de F. W. Taylor, y presupone que el trabajador es pesimista, estático, rígido y con aversión innata al trabajo evitándolo si es posible. El directivo piensa que, por término medio, los trabajadores son poco ambiciosos, buscan la seguridad, prefieren evitar responsabilidades, y necesitan ser dirigidos. Y considera que para alcanzar los objetivos de la empresa, él debe presionar, controlar, dirigir, amenazar con castigos y recompensar económicamente. McGregor, (1960).

Teoría Y

La teoría Y, por el contrario, se caracteriza por considerar al trabajador como el activo más importante de la empresa. A los trabajadores se les considera personas optimistas, dinámicas y flexibles. El directivo piensa que, por término medio, los trabajadores:

- ✓ La inversión de esfuerzo físico y mental en el trabajo es tan natural como el descanso y el juego.
- ✓ Las personas ejercen autodirección y autocontrol al servicio de objetivos con los que se sienten comprometidos.
- ✓ El grado de compromiso con los objetivos se da en proporción con la magnitud de las recompensas que se asocian con sus logros.
- ✓ Los seres humanos aprenden a aceptar y a buscar responsabilidades.
- ✓ Capacidad de las personas de ejercer un grado elevado de imaginación y creatividad en la solución de problemas.
- ✓ En las condiciones de la vida industrial moderna solo se utiliza de forma parcial las potencialidades de los seres humanos.

Y considera que para alcanzar los objetivos de la empresa, él debe:

- ✓ Considerar al individuo maduro y responsable.
- ✓ Considerar que el trabajador ejercerá un estilo de dirección participativo, democrático, basado en la autodirección y autocontrol y con escaso control externo. McGregor, (1960).

2.3.4.- Teoría de las Expectativas

De acuerdo a Víctor Vroom (2004), una de las expectativas de la motivación más conocida, desarrollada por Víctor Vroom, es la teoría de las expectativas, evaluada como una de las más destacadas de motivación y liderazgo la mayoría de los estudios realizados (alrededor de 50) establecía la presión de la teoría de las expectativas en la predicción de la conducta de los empleados.

Vroom define la motivación como un proceso que controla la elección de las formas alternativas de control sobre la actividad voluntaria. Desde su punto de vista la mayoría de las conductas esta bajo el control voluntario de las personas y motivadas por ella.

La teoría de las expectativas afirma que la fuerza de una tendencia a actuar en determinada forma depende de la fuerza de la expectativa de que el acto esté seguido por un resultado determinado y de lo atractivo de ese resultado para el individuo. En términos más prácticos, la teoría de las expectativas dice que un empleado se motiva para ejercer un alto nivel de esfuerzo cuando cree que ese esfuerzo llevará a una buena evaluación de su desempeño; una buena evaluación dará lugar a recompensas organizacionales, como bonificaciones, incrementos de salario o un ascenso; y las recompensas satisfarán las metas personales del empleado. Por tanto, la teoría se enfoca en tres relaciones: Víctor Vroom (2004).

1. **Relación esfuerzo-desempeño:** la probabilidad que percibe el individuo de que ejercer una cantidad determinada de esfuerzo llevará al

desempeño.

2. **Relación desempeño-recompensa:** el grado hasta el cual el individuo cree que desempeñarse a un nivel determinado lo conducirá al logro de un resultado deseado.

3. **Relación recompensas-metas personales:** el grado hasta el cual las recompensas organizacionales satisfacen las metas o necesidades personales de un individuo y lo atractivas que son esas posibles recompensas para la persona.

La teoría de las expectativas ayuda a explicar la razón por la que muchos trabajadores no están motivados en sus puestos y simplemente trabajan al mínimo para “pasar el tiempo”. Esto es evidente cuando vemos con algo más de detalle las tres relaciones de la teoría. Las presentamos como preguntas que los empleados necesitan responder afirmativamente si se ha de maximizar su motivación. (Ramall, 2004).

En primer lugar, si rindo un máximo esfuerzo, ¿se reconocerá en mi evaluación de desempeño? Para muchos empleados, la respuesta es no. ¿Por qué? Su nivel de habilidades puede ser deficiente, lo que significa que, no importa qué tan duro trabajen, no es probable que tengan un alto desempeño. El sistema de evaluación de desempeño de la organización puede estar diseñado para evaluar factores de no desempeño, como lealtad, iniciativa o valor, lo que significa que mayor esfuerzo no dará como resultado necesariamente una mejor evaluación. Otra posibilidad es que el empleado, esté o no en lo cierto, perciba que no le agrada a su jefe. Como resultado,

espera obtener una evaluación pobre sin que importe su nivel de esfuerzo. Estos ejemplos sugieren que una posible fuente de baja motivación de los empleados es su creencia de que, no importa qué tan duro trabajen, la probabilidad de obtener una buena evaluación de desempeño es baja.

En segundo lugar, si obtengo una buena evaluación de desempeño, *¿dará lugar a recompensas organizacionales?* Muchos empleados creen que la relación desempeño-recompensa en su puesto es débil. Por ejemplo, cuando se asignan pagos a los empleados por factores como la antigüedad, el grado de cooperación, o “adular” al jefe, es probable que los empleados vean la relación desempeño-recompensa como débil y desmotivante.

Por último, *si soy recompensado, ¿son atractivas las recompensas para mis intereses personales?* El empleado trabaja duro con la esperanza de obtener un ascenso, pero, en su lugar, recibe un incremento de sueldo. O el empleado desea un puesto más interesante y desafiante, pero sólo recibe unas palabras de elogio. O el empleado realiza un esfuerzo adicional para que se le reubique en la oficina de la empresa en París, pero es enviado a Chicago. Estos ejemplos ilustran la importancia de que las recompensas estén diseñadas para atender las necesidades de los empleados. Por desgracia, muchos administradores están limitados en las recompensas que pueden distribuir, lo que dificulta la individualización de las mismas. Más aún, algunos administradores suponen incorrectamente que todos los empleados desean lo mismo, pasando por alto los efectos motivacionales de la diferenciación de las recompensas.

En resumen, la clave de la teoría de las expectativas es la comprensión de las metas de un individuo y los vínculos existentes entre el esfuerzo y el desempeño, entre el desempeño y la recompensa y, por último, entre la recompensa y la satisfacción de las metas individuales. Como modelo de contingencia, la teoría de las expectativas reconoce que no hay un principio universal que explique las motivaciones de todas las personas. Además, el simple hecho de que comprendamos las necesidades que una persona procura satisfacer no asegura que el individuo mismo perciba que el alto desempeño conduce necesariamente a la satisfacción de esas necesidades, (Ramlall, 2004).

2.3.5.- Teoría del Establecimiento de Metas

Locke (1968), reconoce un papel motivacional central a las intenciones de los sujetos al realizar una tarea. Son los objetivos o metas que los sujetos persiguen con la realización de la tarea los que determinarán el nivel de esfuerzo que emplearán en su ejecución. El modelo trata de explicar los efectos de esos objetivos sobre el rendimiento.

Los objetivos son los que determinan la dirección del comportamiento del sujeto y contribuyen a la función energizante del esfuerzo. Los cambios en los valores de los incentivos pueden sólo afectar a su comportamiento en la medida en que vayan asociados a los cambios de objetivos. La satisfacción de los individuos con su rendimiento estará en función del grado de consecución de los objetivos permitido por ese rendimiento, Locke (1968).

La teoría del establecimiento de metas u objetivos supone que las intenciones de trabajar para conseguir un determinado objetivo es la primera fuerza motivadora del

esfuerzo laboral y determina el esfuerzo desarrollado para la realización de tareas. La investigación a partir del modelo ha permitido formular conclusiones relevantes para la motivación del comportamiento en el contexto organizacional.

El establecimiento formal de objetivos aumenta el nivel de ejecución en relación con las situaciones en las que no se ofrecen objetivos claros, cuanto más específicos son esos objetivos más eficaces resultan para motivar el comportamiento. Son poco adecuados los objetivos de tipo general.

Otro factor contribuye a la eficacia y al rendimiento es la participación de los trabajadores, que han de efectuar las tareas, en el establecimiento de los objetivos que se han de alcanzar. Participación que incrementa la calidad y la cantidad del rendimiento.

Los resultados de diversas identificaciones señalan, además, que los objetivos difíciles si son aceptados por el sujeto que ha de trabajar para conseguirlos conducen a mejores resultados de ejecución que los objetivos más fáciles. Se cumple incluso en los casos en que los objetivos establecidos son tan altos que nadie logra alcanzarlos plenamente.

Los efectos de las recompensas parecen estar mediados por cambios en los propios objetivos, lo mismo ocurre con otros factores como el conocimiento de los resultados o las influencias y presiones sociales.

Cuando incentivos como el dinero o el conocimiento de los resultados, cambian la actuación, también cambian los objetivos y las intenciones, pero cuando se controlan las diferencias de intención, los incentivos no tienen ningún efecto.

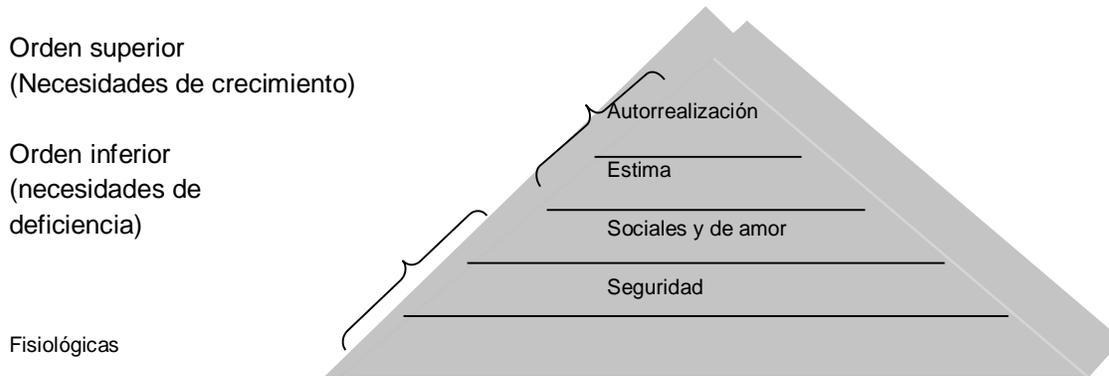
2. 3.6.- Teoría del reforzamiento

Según B.F Skinner (1974), en la teoría del reforzamiento, el comportamiento está determinado por sus consecuencias. Dichas consecuencias serán premios o castigos que la gente recibirá por conducirse en determinadas formas. El condicionamiento operativo será el aprendizaje que tendrá lugar como consecuencia del comportamiento, es por ello que la gente aprende a repetir un comportamiento que le de resultados agradables y evita lo que le conduce a resultados desagradables. También se puede observar que hay cuatro estrategias para modificar la conducta individual, dichas estrategias son: refuerzo positivo, motivación por exclusión o aprendizaje por evasión, extinción y castigo.

2.3.-7.- Jerarquías de necesidades de Maslow

De acuerdo a Dubrin (2003), la jerarquía de necesidades de Maslow se divide en dos partes, necesidades de orden inferior y necesidades de orden superior, de tal manera que Maslow coloca estas necesidades humanas en un modelo en forma de pirámide.

2.3.7.1. - Figura; Jerarquía de necesidades de Maslow



La nos muestra que las necesidades de orden inferior se deberán satisfacer para que se asegure la existencia, seguridad y requerimientos de contacto humano de una persona, mientras que las de orden superior se relacionan con el desarrollo personal y con el logro del potencial propio.

De acuerdo con Maslow (citado por Rodríguez,1999), los motivadores del comportamiento serán las necesidades y se pueden clasificar en cinco grupos:

1. Necesidades fisiológicas (o impulsos): son las necesidades esenciales, tales como comida, agua, aire, descanso y sueño, pero también se pueden encontrar otras necesidades, como el salario base, el descanso y las condiciones laborales, entre otras. Estas necesidades están relacionadas con la organización (González y Olivares, 1999; Rodríguez,
2. Necesidades de seguridad: son las necesidades o deseos de

estabilidad, ausencia de miedo, fuerte protección, seguridad laboral, aumento de salario y prestaciones laborales (González y Olivares, 1999; Rodríguez, 1999).

3. Necesidades sociales y de amor: son necesidades de dar y recibir amor y afecto; relacionarse y ser aceptado por otras personas; integrarse con el grupo laboral e identificarse con la organización (González y Olivares, 1999; Rodríguez, 1999).
4. Necesidades de estima: necesidad o deseo de valoración alta de si mismos; autoestima y de la estima de otros; prestigio; reconocimiento; aprecio; responsabilidad e importancia del trabajo González y Olivares (1999); Rodríguez (1999).
5. Necesidades de autorrealización: autosatisfacción; desarrollo personal y necesidad de crecer lo máximo posible de acuerdo a su potencial; desarrollo de la creatividad; retos y demandas laborales (González y Olivares, 1999; Rodríguez, 1999).

Esta teoría nos indica que cuando las necesidades se satisfacen, dejan de ser un motivador de la conducta, así que la necesidad satisfecha deja de ser importante y es por ello que las personas se esforzarán en cubrir sus siguientes necesidades.

2.3.8.- Teoría de dos factores de Herzberg.

Herzberg (1950), Herzberg y sus colaboradores empezaron su trabajo a mediados de 1950, con los factores que afectan la motivación en el trabajo. Esta teoría explica cómo se va a diseñar un puesto con la finalidad de que sea más motivador.

De acuerdo a las investigaciones de Herzberg se encuentran dos conjuntos de factores. El primer conjunto es el de los motivadores o satisfactores; estos podrán motivar y satisfacer a la gente, y el segundo es de los insatisfactorios o factores de higiene; estos sólo podrán evitar la insatisfacción.

2.3.9.- Teoría de Logro Poder – Afiliación

David C. McClelland (2004), y sus asociados han llegado a la conclusión de que todas las personas tienen ciertas necesidades o motivos básicos que influyen en su conducta, así que esta teoría se enfoca en tres necesidades clave: logro, poder y afiliación

- Necesidad de logro: es el deseo que tienen las personas de hacer mucho mejor las cosas, además desean alcanzar el éxito en sus carreras y evitar el fracaso.
- Necesidad de poder: es la necesidad o deseo de influir lo máximo posible en las demás personas, de controlarlos y de ser responsable de ellos.
- Necesidad de afiliación: es la necesidad de establecer, mantener y renovar relaciones de afecto o amor con otras personas.

3.-SATISFACCION LABORAL.

3.1- Satisfacción laboral.

Cranny, Smith y Stone (1992), mencionan que la satisfacción laboral es un tema ampliamente discutido y estudiado en algunas disciplinas como son: psicología de las organizaciones industriales, psicología social, comportamiento organizacional y administración de recursos humanos.

La satisfacción laboral involucra algunos componentes que no se dan a causa de una determinada situación. Uno de estos elementos se le llama felicidad, y el otro es confiar en la administración. Además, ambos pueden actuar como causas, efectos o moderadores.

“La satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo... hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes” Rodríguez, (1999).

4.- METODOLOGÍA

En este capítulo se presenta la metodología que se aplicó para obtener la información necesaria para realizar el diagnóstico de motivación y satisfacción laboral así como también detectar y dar seguimiento al tema de motivación. El propósito es llevar a cabo un diagnóstico de motivación

5.- DISEÑO DE CUESTIONARIO

Concepto

El Cuestionario es un instrumento de investigación, este instrumento se utiliza, de un modo preferente, en el desarrollo de una investigación, es una técnica ampliamente aplicada en la investigación de carácter cualitativa.

El Cuestionario es un medio útil y eficaz para recoger información en un tiempo relativamente breve. En su construcción pueden considerarse preguntas cerradas, abiertas o mixtas.

Para la elaboración del cuestionario se consideraron las siguientes teorías y variables según los siguientes autores

- La teoría Bifactorial de Herzberg.

- La teoría de Necesidades adquiridas de McClelland.

En este estudio el cuestionario consta de siete preguntas el cual se aplicara a los empleados del área de inscripciones que laboran en la Dirección del

5.1-Factores a medir dentro del cuestionario

Pregunta	Teoría	Variable
1.- ¿Recibo algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitación, reconocimiento) cuando hago bien mi trabajo?	Bifactorial de Herzberg	motivacional
2.- ¿Me siento motivado cuando recibo de mis jefes y compañeros respeto por mi persona?	Bifactorial de Herzberg	motivacional
3.-¿Los ingresos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas?	Bifactorial de Herzberg	salario
4.-¿Las relaciones con mis compañeros me motivan a tener un mejor desempeño?	Necesidades adquiridas de McClelland	Afiliación
5.- ¿me motiva trabajar en un lugar con iluminación, ventilación y poco ruido?	Bifactorial de Herzberg	higiénico
6.- ¿me siento seguro y estable en mi empleo?	Bifactorial de Herzberg	higiénico
7.-¿El reconocimiento social que tengo es igual al de quien hace funciones similares a las mías?	Bifactorial de Herzberg	motivacional

5.2.- CUESTIONARIO

Diagnóstico de motivación laboral en un organismo público.

La siguiente encuesta tiene como propósito conocer las actitudes laborales y los aspectos relacionados con la motivación. Dicha información servirá como apoyo para la elaboración de un caso práctico cuya finalidad será de tipo académico.

Cuestionario.

1.- ¿Recibo algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitación, reconocimiento) cuando hago bien mi trabajo?

a) Siempre b) En algunas ocasiones c) Muy pocas veces d) Nunca

2.- ¿Me siento motivado cuando recibo de mis jefes y compañeros respeto por mi persona?

a) Siempre b) En algunas ocasiones c) Muy pocas veces d) Nunca

3.- ¿Los ingresos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas?

a) Siempre b) En algunas ocasiones c) Muy pocas veces d) Nunca

4.- ¿Las relaciones con mis compañeros me motivan a tener un mejor desempeño?

a) Siempre b) En algunas ocasiones c) Muy pocas veces d) Nunca

5.- ¿Me motiva trabajar en un lugar con iluminación, ventilación y poco ruido?

a) Siempre b) En algunas ocasiones c) Muy pocas veces d) Nunca

6.- ¿Me siento seguro y estable en mi empleo?

a) Siempre b) En algunas ocasiones c) Muy pocas veces d) Nunca

7.- ¿El reconocimiento social que tengo es igual al de quien hace funciones similares a las mías?

a) Siempre b) En algunas ocasiones c) Muy pocas veces d) Nunca

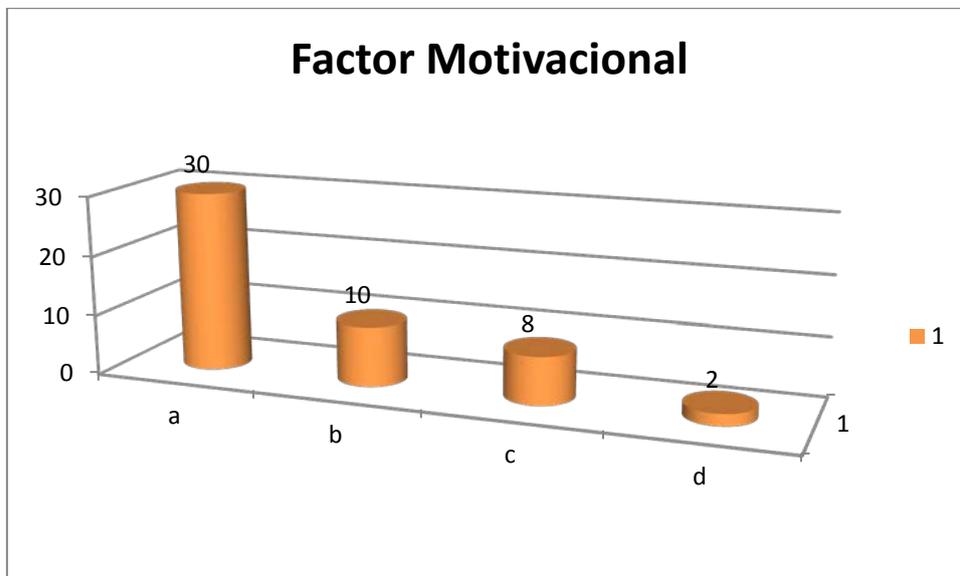
Por su colaboración **GRACIAS**

6.- RESULTADOS

En este punto se hará una representación gráfica con los resultados obtenidos con las encuestas aplicadas al personal del área de inscripciones que labora dentro de la dirección del Registro Público de la Propiedad Raíz y Comercio del Estado de Michoacán.

1.- ¿Recibo algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitación, reconocimiento) cuando hago bien mi trabajo?

6.1. Grafica

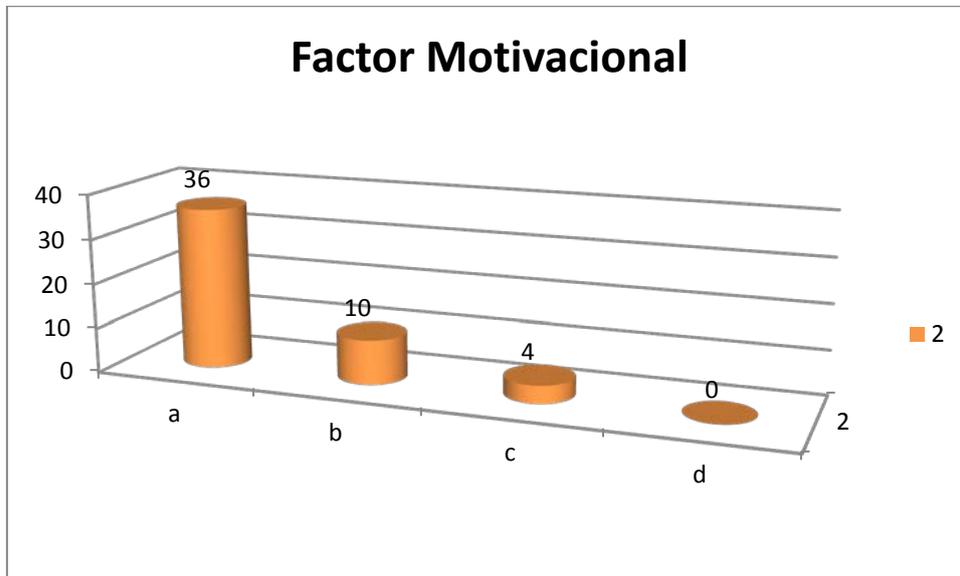


Fuente: Elaboración propia.

En esta grafica muestra que el 60 % de las personas encuestadas no se encuentran motivadas en su totalidad.

2.- ¿Me siento motivado cuando recibo de mis jefes y compañeros respeto por mi persona?

6.2. Grafica

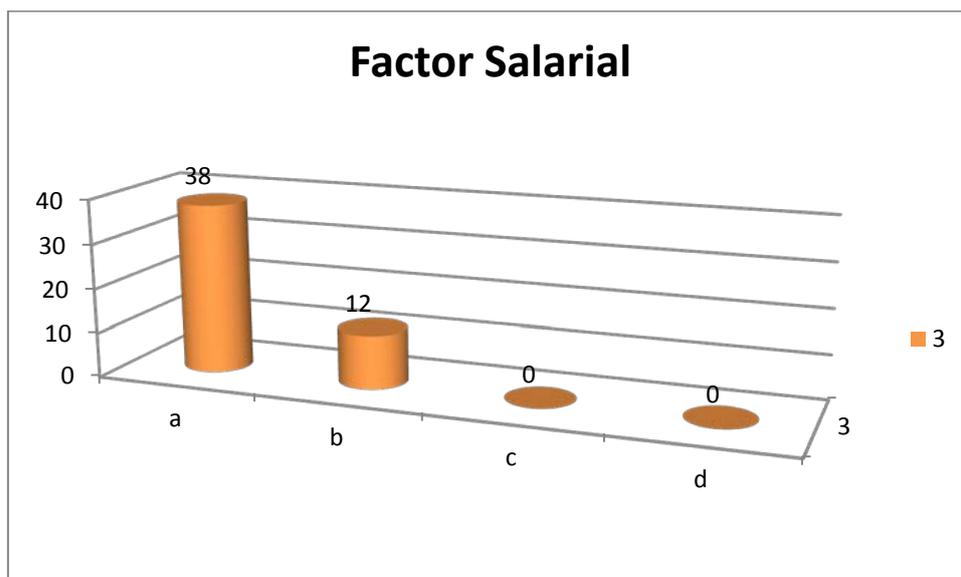


Fuente: Elaboración propia

En esta grafica se hace una representación del resultado obtenido para el estudio del factor motivacional en el que se muestra que más del 72 % de las personas encuestadas se sienten motivadas cuando reciben algún reconocimiento por parte de sus compañeros.

3.- ¿Los ingresos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas?

6.3. Grafica

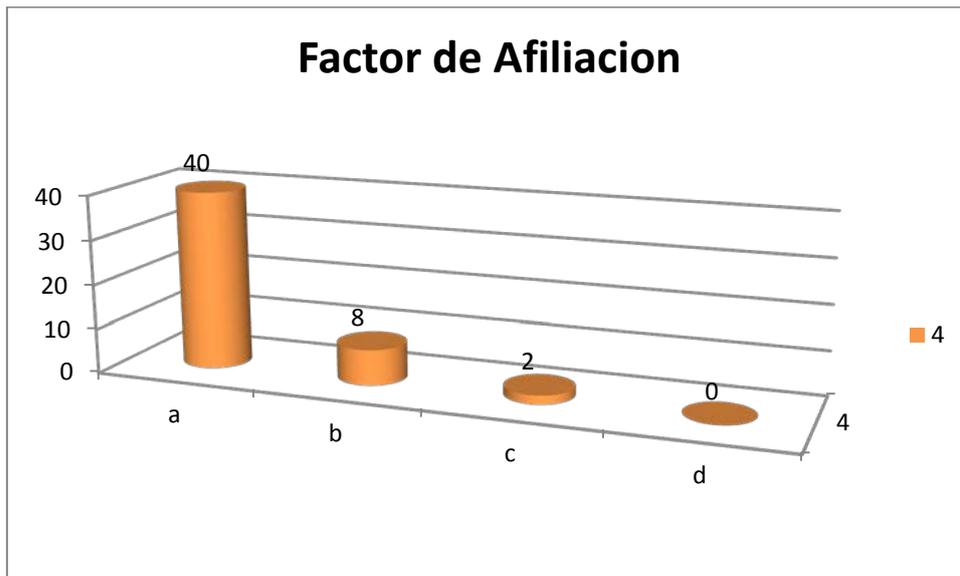


Fuente: Elaboración propia

En esta grafica muestra que de acuerdo a las personas encuestadas más del 76 % si satisface sus necesidades básicas con el sueldo que percibe.

4.- ¿Las relaciones con mis compañeros me motivan a tener un mejor desempeño?

6.4. Grafica

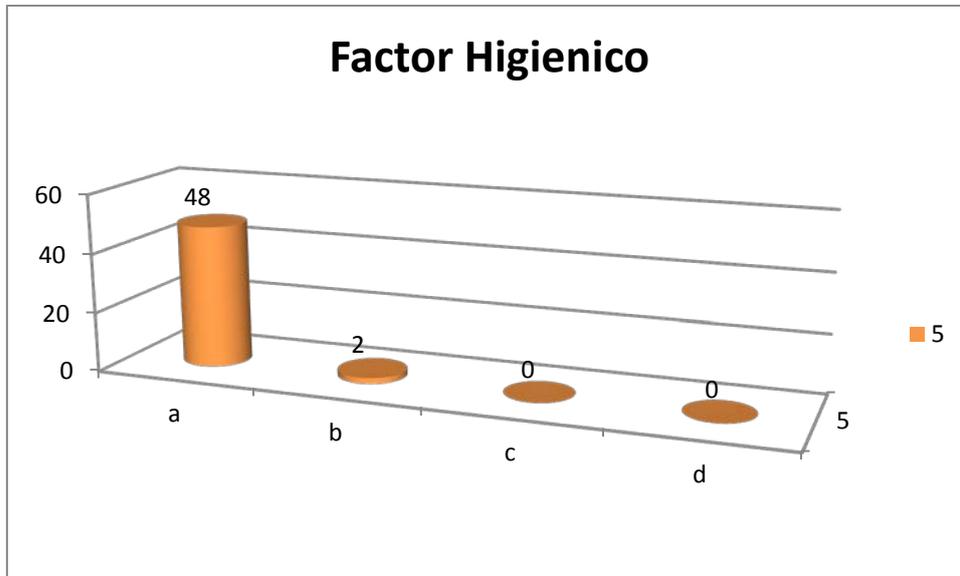


Fuente: Elaboración propia

En esta grafica representa que más del 80 % de los encuestados reconocen que las relaciones interpersonales son un factor motivacional.

5.- ¿Me motiva trabajar en un lugar con iluminación, ventilación y poco ruido?

6.5. Grafica

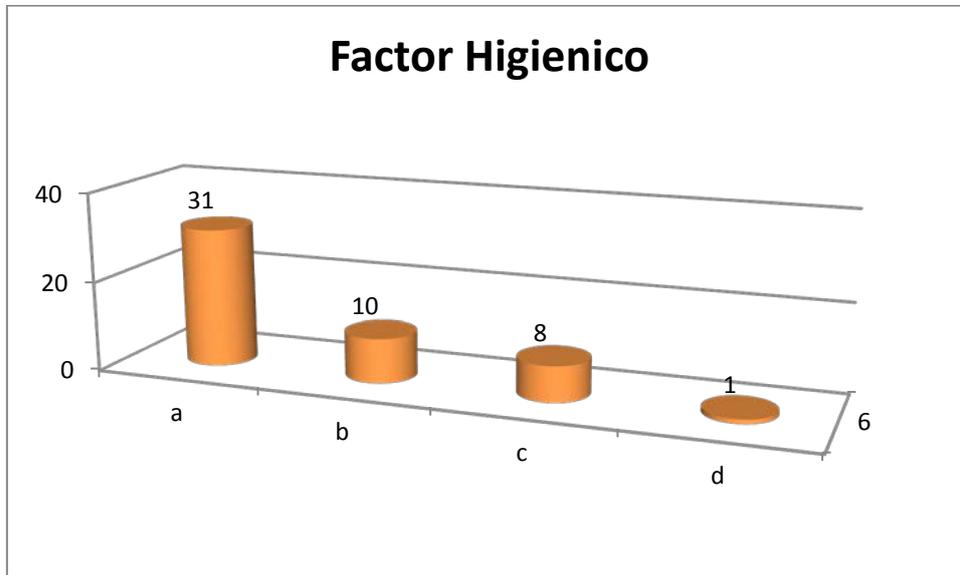


Fuente: Elaboración propia

En esta grafica representa que más del 96 % de las personas opina que la buena distribución física de los espacios en las aras de trabajo es un factor importante para ellos, ya que les proporciona mayor seguridad y confianza para realizar sus actividades con mayor eficiencia.

6.- ¿Me siento seguro y estable en mi empleo?

6.6. Grafica

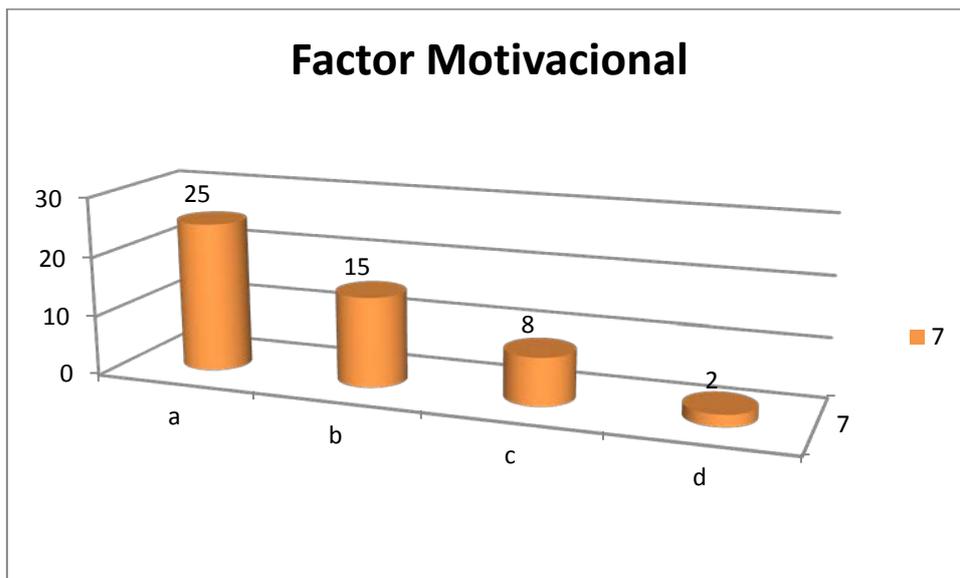


Fuente: Elaboración propia

La grafica indica que más del 62 % de la respuesta de los encuestados fue que no sienten seguridad y estabilidad laboral.

7.- ¿El reconocimiento social que tengo es igual al de quien hace funciones similares a las mías?

6.7. Grafica



Fuente: Elaboración propia

Esta grafica que más del 50% de los encuestados reconoce que existe desigualdad en cuanto a reconocimiento social.

7.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las organizaciones, así como sus relaciones laborales son objeto de estudio de múltiples disciplinas.

La motivación como fuerza impulsora es un elemento de importancia en cualquier ámbito de la actividad humana, pero es en el trabajo donde logra su mayor preponderancia, la cual ocupa la mayor parte de la vida humana y permite vivir los días con más armonía, ayuda a experimentar de alguna manera un mayor bienestar en la vida de cada individuo.

Esta investigación se formuló a partir de un proceso lógico que consistió en primer lugar en seleccionar las teorías sobre la motivación para la elección de variables a operacionalizar y posteriormente al diseño de las pruebas y la aplicación del instrumento.

El instrumento de investigación se aplicó a colaboradores de la Dirección del Registro Público de la Propiedad Raíz y Comercio del Estado de Michoacán.

Al ingresar los resultados resalta la importancia que le dan los empleados, como factor motivante al reconocimiento que los directivos y compañeros les otorgan por su desempeño, es el factor que más sobre sale.

Se concluye entonces en este caso específico que la teoría Bicafactorial de Herzberg es aplicable para esta Organización, puesto que sobresalen de igual forma los factores higiénicos que se contemplaron en el modelo, es necesario agregar factores motivacionales particularmente reconocimiento y respeto.

8.-ANEXOS

CUESTIONARIO

Diagnóstico de motivación laboral en un organismo público.

La siguiente encuesta tiene como propósito conocer las actitudes laborales y los aspectos relacionados con la motivación. Dicha información servirá como apoyo para la elaboración de un caso práctico cuya finalidad será de tipo académico.

Cuestionario.

1.- ¿Recibo algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitación, reconocimiento) cuando hago bien mi trabajo?

a) Siempre b) En algunas ocasiones c) Muy pocas veces d) Nunca

2.- ¿Me siento motivado cuando recibo de mis jefes y compañeros respeto por mi persona?

a) Siempre b) En algunas ocasiones c) Muy pocas veces d) Nunca

3.- ¿Los ingresos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas?

a) Siempre b) En algunas ocasiones c) Muy pocas veces d) Nunca

4.-¿Las relaciones con mis compañeros me motivan a tener un mejor desempeño?

a) Siempre b) En algunas ocasiones c) Muy pocas veces d) Nunca

5.-¿Me motiva trabajar en un lugar con iluminación, ventilación y poco ruido?

a) Siempre b) En algunas ocasiones c) Muy pocas veces d) Nunca

6.- ¿Me siento seguro y estable en mi empleo?

a) Siempre b) En algunas ocasiones c) Muy pocas veces d) Nunca

7.-¿El reconocimiento social que tengo es igual al de quien hace funciones similares a las mías?

a) Siempre b) En algunas ocasiones c) Muy pocas veces d) Nunca

Por su colaboración **Gracias**

BIBLIOGRAFIA

- González, M y Olivares, S. (1999). "Comportamiento organizacional, un enfoque latinoamericano latinoamericano". México: CECSA.
- Lussier, R. y Achua, C. (2005). "Liderazgo teoría, aplicación y desarrollo de habilidades". México Thomson.
- Dubrin, A. (2003). "Fundamentos de comportamiento organizacional". México. Thomson
- Hernández, Fernández, C. y Baptista, P. (2006). "Metodología de la investigación". México: McGraw-Hill.
- López, J. (julio, 2005). "Motivación laboral y gestión de RH en la teoría de Frederick Herzberg. Gestión en el tercer milenio", Rev. De la Fac. de Ciencias Administrativas.
- Rodríguez, A. (1999). "Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones". España: ediciones Pirámide.
- Romero, D. (Noviembre, 2005). "Aproximación a la motivación en el trabajo".