



**UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLAS DE
HIDALGO**



FACULTAD DE CONTADURÍA Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MOTIVACIÓN FACTOR QUE INFLUYE EN EL RENDIMIENTO LABORAL

TESINA:

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA:

BERENICE PÉREZ ARRIAGA

ASESOR:

MAESTRO EN ADMINISTRACION: HUGO ALEJANDRO MIER SCHMIDT

MORELIA. MICHOACÁN OCTUBRE 2014

AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios,

Por darme la oportunidad de llegar hasta este momento tan importante en mi vida le agradezco por todo gracias señor me acompañas todos los días.

A mis Padres,

Porque gracias a su trabajo, apoyo y comprensión pude tener la oportunidad de estudiar, sin ustedes no sería quien soy, han sido y seguirán siendo un ejemplo a seguir gracias.

A mis Tíos,

Ustedes quienes apoyaron mi carrera, Pedro, Secundino, Rubén, Apolinar, y José Luis gracias son parte fundamental de este logro.

A mis hermanos,

Daniel y Emmanuel quienes han estado conmigo en las buenas y malas.

A mis Amigos,

Quienes me han apoyado gracias por todo.

A mi Asesor,

A usted por su tiempo y accesibilidad para con mi trabajo gracias.

Gracias a todos quienes participaron en esta investigación, quienes me regalaron unos minutos de su tiempo para leer mi trabajo gracias.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	8
--------------------	---

CAPÍTULO I

1.-PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.1-OBJETIVOS	10
1.1.1-Objetivo General	10
1.1.2-Objetivo Específico	10
1.2 Hipótesis.....	11

CAPÍTULO II

2.-ELEMENTO DE ESTUDIO.....	12
2.1-Definición de Elementos de Estudio.....	12
2.1.1-Definición Conceptual	12
2.1.2-Definición Operacional	12
2.2-JUSTIFICACIÓN	13
2.3LIMITACIONES	14

CAPÍTULO III

3.-MARCO TEÓRICO	15
3.1-ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS.....	15
3.1.2-Definiciones.....	15
3.1.3-Objetivo de la Administración de Recursos Humanos.....	15

3.1.4-El Recurso Humano	16
3.1.5-Personas como Personas y Personas como Recursos.....	17
3.2 – EL COMPORTAMIENTO HUMANO EN LAS ORGANIZACIONES	18
3.2.1-Factores Internos y Externos que influyen en la Conducta Humana.....	19
3.2.2-Personalidad de los empleados	20
3.2.3-La comunicación	20
3.2.4-Horarios Flexibles	20
3.2.5-DISEÑO DE LOS PUESTOS DE TRABAJO PARA AUMENTAR LA MOTIVACIÓN.....	21

CAPÍTULO IV

4.-MOTIVACIÓN	22
4.1-Definiciones.....	22
4.1.1-Modelo Básico de Motivación.....	23
4.1.2-Factores de la Motivación	24
4.1.3-Ciclo Motivacional	25
4.2.-Rendimiento Laboral	26
4.3-La Motivación y su Influencia en el Desempeño Laboral	27
4.4-Clima Organizacional	28
4.5-Fomentar la Calidad de Vida.....	28

CAPÍTULO V

5.- Teorías Motivacionales	29
----------------------------------	----

5.1-Jerarquia de las Necesidades de Abram Maslow	29
5.2-Teoría de los dos Factores de motivación Herzberg	31
5.3-Teoría Situacional de motivación Vroom.....	32
5.4-Teoría de Douglas McGregor.....	34

CAPÍTULO VI

6.- DISEÑO DEL MODELO-CASO PRÁCTICO	36
6.1-Población a Encuestar	36
6.1.1-Instrumento	36
6.1.2-Tematicas a Evaluar	36
6.2- Metodología	37
6.2.1-Encuesta Aplicada	38
6.3-Analisis y Clasificación de Resultados	40
6.3.1-Resultados-Graficados.....	40
6.3.2 Interpretación de Resultados	46
Conclusiones.....	50
Propuesta.....	51
Bibliografía	52

RESUMEN

La presente investigación se realizó en la empresa Bodega Aurrera ubicada en la avenida camelinas en la ciudad de Morelia Michoacán.

El propósito de la investigación consistió en el análisis de los principales factores que determinan la motivación y el rendimiento laboral en la empresa, para ello fue necesario la definición del nivel de satisfacción de los empleados en relación con su trabajo, luego se identificó que actitudes afectan positiva o negativamente al personal, y por último se determinó los factores que influyen en el rendimiento de las personas a la hora de desempeñar su trabajo.

El presente estudio se justificó por su utilidad práctica y los beneficios que genera para la organización. Metodológicamente el trabajo de investigación que se aborda desde la perspectiva del tipo de estudio científico-descriptivo con un diseño de investigación de campo donde la población se conformó en un total de 111 personas, de la cual la muestra fue de 100 personas que incluyeron un 17 % administrativos en tanto los empleados con un total del 83%. La técnica de observación aplicada fue una encuesta que se conformó de 10 preguntas cerradas. Posteriormente se obtuvieron resultados donde los datos arrojaron un 18% de actitud positiva y un 72% de actitud negativa al momento de realizar su trabajo en la empresa Bodega Aurrera.

Concluyendo los empleados necesitan sentirse motivados para lograr un mejor desempeño en su trabajo. El estado de ánimo influye de forma impresionante en la conducta de los empleados y la influencia del líder para con ellos debe ser positiva.

Palabras clave: Factores, Motivación, Satisfacción, Actitudes, Rendimiento.

ABSTRACT

The present investigation realized in the company Bodega Aurrera located in the avenue camelinas in Morelia Michoacán city.

The intention of the investigation consisted of the analysis of the principal factors that determine the motivation and the labor performance in the company, for it there was necessary the definition of the level of satisfaction of the employees in relation with his work, then there was identified that attitudes concern positively or negatively to the personnel, and finally one determined the factors that influence the performance of the persons at the moment of recovering his work.

The present study justified itself for his practical usefulness and the benefits that it generates for the organization. Methodologically the work of investigation that is approached from the perspective of the type of scientific - descriptive study by a design of field investigation where the population conformed in a total of 111 persons, of which the sample belonged 100 persons who included 17 administrative % while the employees with a total of 83 %. The technology of applied observation was a survey that conformed of 10 closed questions. Later they were obtained proved where the information threw 18 % of positive attitude and 72 % of negative attitude to the moment to realize his work in the company Bodega Aurrera.

Concluding the employees need to feel motivated to achieve a better performance in his work. The state of mind influences of impressive form the conduct of the employees and the influence of the leader for with them must be positive.

Keywords: Factors, Motivation, Satisfaction, Attitudes, Performance.

INTRODUCCIÓN

Bodega Aurrera es una de las empresas de autoservicio más reconocidas y colocadas en el mercado mexicano.

La presente investigación se refiere a la motivación como factor que influye en el rendimiento laboral donde puede ser un vínculo o un obstáculo para un buen desempeño laboral de la empresa, lo cual puede ser un factor de influencia en el comportamiento de quienes la integran.

Las interrogantes que motivaron a la realización de este trabajo surgieron a partir de observar las actitudes y aptitudes de los empleados en el trabajo, haciendo un primer acercamiento con la problemática en el departamento de recursos humanos enfocando el tema a la motivación y el rendimiento laboral.

La investigación se realizó mediante una serie de encuestas desde los empleados hasta los administrativos tomando una muestra de empleados ya que existieron limitantes para hacerlo con el total de empleados.

El objetivo de esta investigación es conocer la motivación y el rendimiento laboral dentro de la empresa y los factores que la propician, debe aplicarse un proceso que se realice y revise periódicamente ya que de ser necesario hacer cambios, se realicen e implementen de manera acertada, para mantener una motivación adecuada que no solo favorezca a los empleados sino a toda la organización y se vea reflejada en el rendimiento laboral y en la productividad.

1.-PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Dentro de las diversas necesidades que tienen las empresas de servicios se busca lograr una mejora para el rendimiento de los empleados mediante una motivación laboral efectiva que favorezca la consecución de los objetivos organizacionales, por tal motivo una empresa como "Bodega Aurrera" tiene un fin principal brindar un excelente servicio al cliente.

En dicha empresa a pesar de su gran reconocimiento a nivel nacional no se ha tenido la oportunidad de realizar una evaluación de motivación. Sin embargo para conocer las inquietudes del personal se deben tomar en cuenta varios factores que determinan el comportamiento y el desempeño de todos y cada uno de los empleados por medio de la opinión que estos tengan acerca de los factores que afectan su desempeño laboral.

Teniendo en cuenta que se desconocen dichos factores acerca de cuál es la percepción de los empleados aumenta la inquietud por conocerlos.

Después de lo antes planteado se realizara la presente investigación de la motivación que existe en esta organización, surgiendo así las siguientes preguntas:

¿Cuáles son los principales factores que afectan la motivación y el bajo rendimiento laboral de los empleados en una empresa como Bodega Aurrera?

¿Cuál es la percepción de los empleados hacia los jefes de la empresa "Bodega Aurrera"?

¿Cuál es la opinión que los empleados tienen acerca del sueldo que percibe en la empresa "Bodega Aurrera"?

¿Cómo afecta el rendimiento de los empleados la falta de motivación?

1.1- OBJETIVOS

1.1.1- Objetivo General.

Conocer cuáles son los principales factores que determinan la motivación laboral en la empresa “Bodega Aurrera”.

1.1.2- Objetivos Específicos.

- Describir el nivel de satisfacción de los empleados dentro de la empresa en relación con su trabajo así como sus opiniones.
- Descubrir cuáles son las actitudes que afectan positiva o negativamente al personal de la empresa.
- Conocer cuáles son los factores que influyen en el rendimiento de los empleados a la hora de desempeñar su trabajo y saber a cuáles de estos le dan más importancia.

1.2 HIPÓTESIS

Partimos de una mejora en la motivación laboral por iniciativa de la empresa, es decir implementar en el departamento de Recursos Humanos prácticas adecuadas, buscando lograr una mayor eficiencia y eficacia para la organización, logrando así que los empleados obtengan mayores oportunidades y que su trabajo sea parte de su vida, buscando que la colaboración de estos este influida de manera positiva.

Hipótesis del departamento de Recursos Humanos:

Un aspecto especialmente importante es la forma de pago, psicológicamente resulta que así serán mayores los niveles de bienestar personal, lo que sin duda alguna aumenta la satisfacción de los empleados cubriendo sus necesidades.

Partimos de las siguientes hipótesis para esta investigación:

- A mayor nivel de motivación en los empleados, mayor será la productividad.
- A mayor participación de los empleados dentro de la empresa, mayor será el rendimiento laboral.

Las cuáles están fundamentadas y se podrán comprobar en el transcurso de la investigación.

2.-ELEMENTO DE ESTUDIO

Motivación Factor que Influye en el Rendimiento Laboral

2.1-Definición de elementos de Estudio

2.1.1-Definición Conceptual

Según Chiavenato:

Para que una persona esté motivada debe existir una interacción entre el individuo y la situación que esté viviendo en ese momento, el resultado arrojado por esta interacción es lo que va a permitir que el individuo este o no motivado.

Es difícil comprender el comportamiento de las personas sin tener un mínimo conocimiento de lo que lo motiva.

2.1.2-Definición operacional:

La motivación factor que influye el rendimiento laboral, para esta investigación, fueron los factores organizacionales los que influyeron en la percepción de las personas sobre su rendimiento en el lugar de trabajo, su interacción con la empresa, con el equipo que se utiliza y con cada una de sus actividades.

Utilizando los factores de la personalidad a considerar para la motivación como son:

Los Temidos o Temerosos: se motivan cuando sucede algo negativo en su vida.

Los Deseados: se motivan cuando desean alcanzar algo.

Los Internos: le motiva su propia satisfacción

Los Externos: se motivan desde afuera, es decir por lo que las personas dicen.

Detallistas: se produce con el trabajo de pequeños detalles.

Los Diferentes: le motiva tener lo que otros no tienen o no pueden alcanzar.

2.2-JUSTIFICACIÓN

Existen diversos factores dentro de la organización los cuales afectan el rendimiento de los trabajadores en su área laboral, por eso es importante conocer sus necesidades.

Mediante la motivación es posible mejorar el rendimiento laboral ya que este es la base de un buen desempeño, aunque es importante resaltar que no todos los seres humanos somos iguales tenemos necesidades diferentes, por eso es importante implementar incentivos que beneficien tanto al individuo como a la organización.

Una motivación laboral no solo busca la satisfacción de este sino también de la organización ya que la gran mayoría de los trabajadores pasa gran parte de su vida en el trabajo, por tal motivo este debe ser lo más confortable posible buscando que los trabajadores deseen pasar más tiempo dentro de su trabajo, así como el tiempo que pasan resulte satisfactorio y no esperen solo el cumplir su horario de trabajo queriendo literalmente huir de él.

La presente investigación pretende mostrar que aplicando incentivos eficientes podemos obtener un mejor desempeño laboral, lo cual permite a la empresa alcanzar sus objetivos organizacionales.

2.3-LIMITACIONES

Una de las limitantes para la elaboración de este trabajo de investigación fue el tiempo limitado no solo de los administrativos que por sus respectivas actividades no pudieron brindar una información más concreta y más amplia. Si no también de los empleados que de igual manera tienen un rol de actividades por lo tanto no pudieron proporcionar la información necesaria y más completa para conocer más sobre sus necesidades en el trabajo ya que no pueden desatender sus responsabilidades.

Dentro de la investigación existió una limitante muy importante al momento de elegir la muestra de empleados a encuestar, el gerente de la empresa pidió solo 100 encuestas ya que nuestra población era de 111 personas, pero por razones extraordinarias seis no podían contestarla (vacaciones e incapacidad) y otras cinco personas que se encontraban en proceso de capacitación lo cual no fue permitido interrumpir ese proceso con la encuesta aplicada.

3.- MARCO TEÒRICO

3.1-ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

3.1.2-Definiciones

Según Cenzo y Robbins definen la administración de recursos humanos como:

Parte de la organización que trata con la dimensión humana. Es una función para proporcionar personal o apoyo a la organización, su papel es ayudar en los asuntos de la administración de recursos humanos para organizar a los empleados en aquellos temas que tengan que ver directamente con la organización.

Según John M. Ivancevich la administración de recursos humanos es:

La función de las organizaciones que facilita el mejor aprovechamiento de las personas (empleados) para alcanzar las metas de compañías e individuos. Haya o no haya en la empresa una función o departamento de recursos humanos, todos los gerentes deben interesarse en las personas.

3.1.3- OBJETIVO DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

La administración de recursos humanos tiene diversos objetivos, entre los principales están los siguientes:

Regular de manera justa y técnica las diferentes fases de las relaciones laborales de una organización, para promover al máximo el mejoramiento de bienes y servicios producidos.

Lograr que el personal al servicio del organismo social trabaje para lograr los objetivos de este.

Proporcionar a la organización una fuerza laboral eficiente para el logro de los objetivos de este.

Elevar la productividad del personal, para promover la eficacia y eficiencia de la dirección.

Coordinar el esfuerzo de grupos de trabajo, para proporcionar unidad de acción en la consecución de los objetivos comunes.

Satisfacer los requisitos mínimos de bienestar de los trabajadores, para crear condiciones satisfactorias de trabajo.

Alcanzar hasta su más alto nivel la realización tanto del trabajador como del patrón.

3.1.4- EL RECURSO HUMANO

El hombre piensa, siente, aprende, tiene capacidad para expresar ideas y emociones (comunicación) y necesita permanentemente de nuevos incentivos (uno de ellos es el sueldo o salario) que lo estimulen.

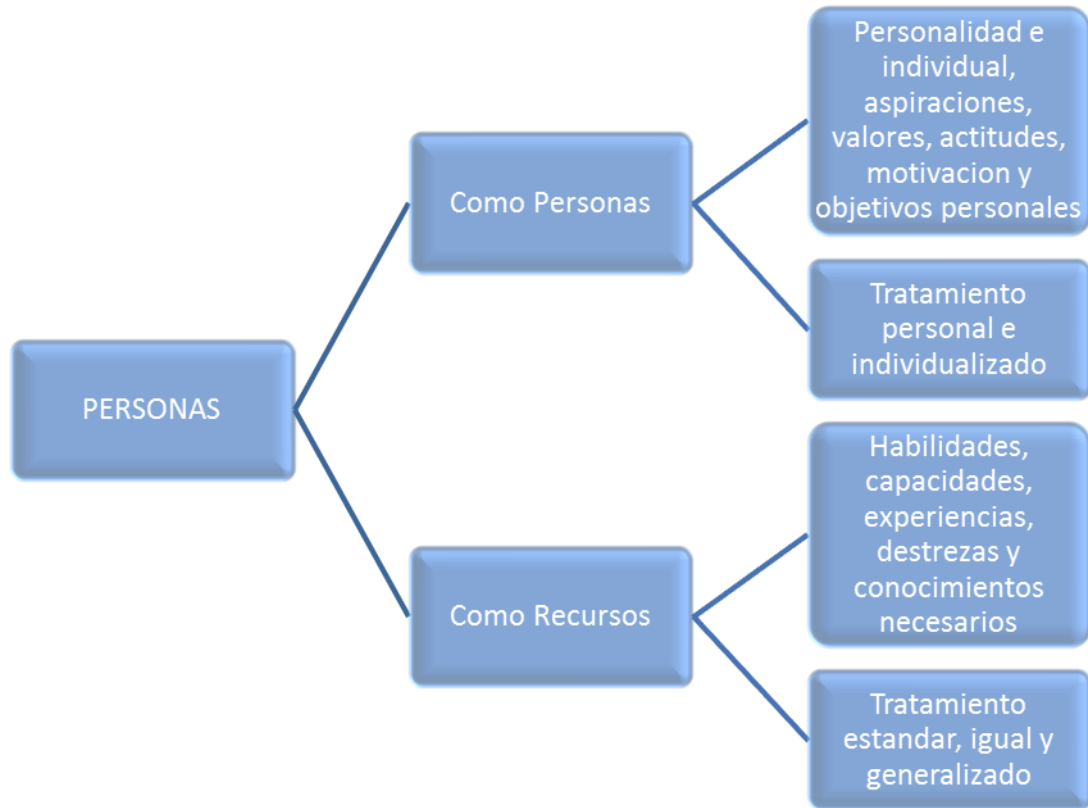
El hombre es un ser psicológicamente complejo, que se mueve en función de anhelos y necesidades específicas.

El empleado aspira sobre todo a ser tratado como un ser humano, a que reconozcan sus deseos de promoción, se le recompense moral, materialmente y se respete su dignidad humana.

El empleado también busca obtener respeto, el aprecio y la valoración de los otros, ya que al no tenerlos experimenta profunda insatisfacción.

El recurso humano es el componente más importante de la organización.

3.1.5- PERSONAS COMO PERSONAS Y PERSONAS COMO RECURSOS



Como animal social, el hombre tiende a la vida en sociedad. Vive en organizaciones y ambientes cada vez más complejos y dinámicos. De esta manera las organizaciones son personas, las organizaciones son organizaciones. Los gerentes administran grupos y los gerentes administran organizaciones. Los gerentes son personas, los gerentes son miembros de grupos y los gerentes son miembros de organizaciones.

Cada persona es un fenómeno multidimensional sujeto a las influencias de una enorme cantidad de variables. Las diferencias en aptitudes y los patrones de conducta aprendidos son diversos. Las organizaciones no disponen de datos o medios para comprender a sus miembros en toda su complejidad.

3.2- EL COMPORTAMIENTO HUMANO EN LAS ORGANIZACIONES

Aunque las personas puedan tomarse como recursos, es decir como portadores de habilidades, capacidades, conocimientos, motivación para el trabajo, comunicación etc.

No debe olvidarse que las personas son portadoras de características de personalidad, expectativas, objetivos individuales, historias particulares, etc.

El comportamiento de las personas presenta algunas características:

El hombre es proactivo: el comportamiento de las personas se orienta hacia la satisfacción de sus necesidades y el logro de sus objetivos y aspiraciones.

El hombre social: participar en organizaciones es muy importante en la vida de las personas, ya que ello las lleva a relacionarse con otras personas o con algunos grupos. Los individuos tratan de mantener su identidad y su bienestar psicológicos en los grupos o en las organizaciones.

El hombre tiene necesidades diversas: los seres humanos se encuentran motivados por una gran variedad de necesidades. Un factor puede motivar un comportamiento hoy y, sin embargo quizá no tenga fuerza para hacerlo mañana.

El hombre percibe y evalúa: la experiencia que el hombre acumula en el ambiente es un proceso activo porque selecciona los datos de los diversos aspectos del ambiente, los evalúa en función de sus propias experiencias y en función de lo que está experimentando, de acuerdo con sus propias necesidades y valores.

El hombre piensa y elige: el comportamiento humano es activo en su propósito, orientación y conocimiento que elige, desarrolla y ejecuta para tratar con los estímulos a que se enfrenta para alcanzar sus objetivos personales.

El hombre posee capacidad limitada de respuesta: el hombre tiene capacidad limitada de respuesta para actuar de acuerdo con lo que pretende o ambiciona.

3.2.1- FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS QUE INFLUYEN EN LA CONDUCTA HUMANA

Variables



Conducta de las personas en la organización.

3.2.2- PERSONALIDAD DE LOS EMPLEADOS

La personalidad es la forma característica en que una persona piensa y se comporta para ajustarse a su ambiente. Abarca sus rasgos, valores, motivos, composición genética, actitudes, reacciones emocionales, imagen personal e inteligencia también comprende pautas de conducta. Cada empleado tiene una personalidad única, por esta razón es muy poco probable que un conjunto de actividades de administración de recursos humanos o métodos de liderazgo tengan el mismo éxito con todos.

3.2.3- LA COMUNICACIÓN

Las personas no viven aisladas ni son autosuficientes, pues se relacionan continuamente con otras o con sus ambientes mediante la comunicación.

La comunicación une a las personas para compartir sentimientos y conocimientos

3.2.4- HORARIOS FLEXIBLES

Este es un sistema por medio del cual los empleados se comprometen a trabajar un número específico de horas a la semana pero tienen libertad para variar los horarios de trabajo dentro de ciertos límites.

Los empleados que trabajan con horarios flexibles asumen la responsabilidad de terminar un trabajo específico y eso incrementa su sentimiento de autoconfianza. Estos programas son consistentes con el punto de vista de que la gente se le paga por producir trabajo, no por permanecer en sus lugares durante un cierto número de horas; de ahí sus aspectos motivacionales.

Parece ser que los horarios flexibles contribuyen a disminuir los retardos, reducir el abstencionismo y la fatiga laboral, aumentar la lealtad hacia la organización y a mejorar el reclutamiento.

3.2.5- DISEÑO DE LOS PUESTOS DE TRABAJO PARA AUMENTAR LA MOTIVACIÓN

Modelo de las características de un puesto de trabajo.

Si el tipo de trabajo que una persona realiza es importante, ¿podrán identificarse aquellas características específicas del puesto que influyen sobre la productividad, la motivación y la satisfacción? Para lograr este fin, J. Richard Hackman y Greg R. Oldham han desarrollado un modelo que identifica cinco factores de los puestos de trabajo y sus interrelaciones. Se le conoce como Modelo de las características de un puesto de trabajo. La investigación realizada con este modelo indica que puede ser una guía útil para diseñar los puestos de trabajo de los individuos.

El modelo especifica cinco características o dimensiones fundamentales:

1. **La Variedad de Habilidades:** el grado en el cual un puesto de trabajo requiere una diversidad de actividades de manera que la persona pueda usar diferentes habilidades y talentos.
2. **La Identidad de la Tarea:** el grado en el cual el puesto de trabajo requiere la realización de una pieza de trabajo completa e identificable.
3. **La Trascendencia de la Tarea:** el grado en el cual el puesto de trabajo tiene un impacto considerable sobre la vida o el trabajo de otras personas.
4. **La Autonomía:** el grado en el cual el puesto de trabajo proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al individuo para programar su trabajo y determinar los procedimientos que realizara para llevarlo a cabo.
5. **La Retroalimentación:** el grado en el cual la realización de las actividades laborales que el puesto de trabajo requiere tiene como resultado en el individuo la obtención de información directa y clara sobre la eficacia de su desempeño.

4.-MOTIVACIÓN

4.1-Definiciones

Motivación según John m. Ivancevich:

Es el conjunto de actitudes que predisponen a una persona a actuar en cierto sentido para alcanzar una meta.

La motivación en el trabajo: se refiere a las actitudes que dirigen el comportamiento de una persona hacia el trabajo y lo apartan de la recreación y otras esferas.

Motivación según Idalberto Chiavenato:

Es uno de los factores internos que requiere mayor atención. Sin un mínimo conocimiento de la motivación de un comportamiento, es imposible comprender el comportamiento de las personas.

De manera muy amplia motivo es aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o por lo menos que origina una propensión hacia un comportamiento específico. Este impulso a actuar puede ser provocado por un estímulo externo (que proviene del ambiente) o no puede ser generado internamente en los procesos mentales del individuo.

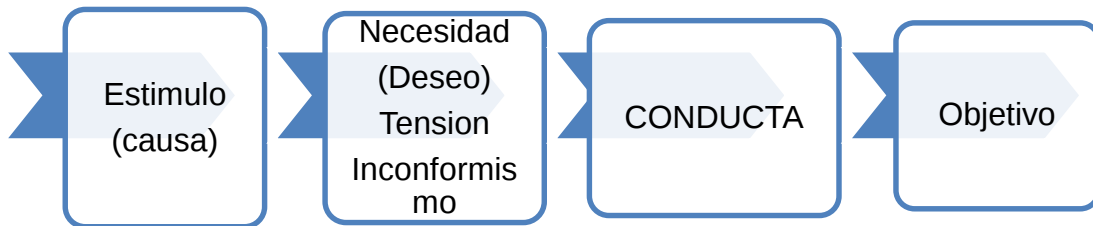
Motivación según Robbins:

La motivación es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo por conseguir cualquier meta, nos concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por el comportamiento conexas con la motivación y el sistema de valores que rige la organización.

L. Fernando Arias Galicia la define como: todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo.

Rendimiento laboral: el resultado alcanzado en un entorno de trabajo con relación a los recursos disponibles.

4.1.1- MODELO BASICO DE MOTIVACIÓN



El comportamiento de los seres humanos obedece generalmente a su motivación.

Toda la conducta humana es motivada.

La necesidad, deseo, tensión, incomodidad impulso o inquietud que se presenta después del estímulo, es lo que conocemos como motivación.

El proceso sucede en el interior de la persona (debido a un estímulo que puede haber sido externo o también interno) por lo que no podemos observarla, pero eso no significa que no exista. La misma persona puede desconocer lo que está motivando su comportamiento, no obstante todos los comportamientos obedecen a alguna motivación y esa motivación se manifiesta en una conducta o comportamiento que sí es observable y que busca obtener como consecuencia el sentirse satisfecho.

4.1.2- FACTORES DE LA MOTIVACIÓN

Los temidos: Hay quienes se motivan cuando está a punto de producirse una situación fatal para sus vidas. Por ejemplo, cuando van a ser despedidos de su trabajo, o se han quedado sin dinero, o cuando su relación está llegando a un límite y se encuentran a punto de perderla. Es decir, al llegar a una situación apenas sostenible se activan y se motivan para salir de esa situación, para que un temido desenlace no deseado no se produzca.

Los deseados: Se motivan cuando desean alcanzar algo. No esperan a que se produzca una situación límite, sino que se activan desde el momento en el que vislumbra sus objetivos.

Internos : A la persona le motiva su propia satisfacción, estar a gusto consigo misma, le motiva lo que piensa, lo que hace, lo que inventa, lo que diseña, lo que le hace reír. Son artistas o creativos que sólo por el placer de crear o de materializar un pensamiento o un sentimiento se sienten estimulados. Es como si tuvieran dentro un generador de ideas que les permite sentirse en plenitud y auto motivados. Éste sería el caso de un comercial autónomo que no quiere trabajar dentro de una organización y que además es capaz de dirigirse a sí mismo, de fijarse metas y trabajar con constancia sin requerir aprobación externa.

Externos: Les motivan cosas que están fuera de uno, lo que dirán los otros, lo que pensarán, el reconocimiento social. Viven con la mirada puesta en el otro, fuera de sí mismo.

Detallistas: La motivación se produce al trabajar con pequeños detalles, con cosas pequeñas, con los pormenores de algo. Atraen los trabajos minuciosos, de fijar la atención y poner cuidado. Es el caso de los miniaturistas que encuentran el placer trabajando con detalles muy reducidos.

Los Diferentes: Lo que llama la atención son las cosas que son diferentes, que son desconocidas o nuevas, lo que nadie tiene. Lo que motiva es tener lo que otros no pueden alcanzar.

4.1.3- CICLO MOTIVACIONAL

Empieza con el surgimiento de una necesidad, una fuerza dinámica y persistente que origina el comportamiento. Cada vez que surge una necesidad, esta rompe el estado de equilibrio del organismo y produce un estado de tensión, insatisfacción, incomodidad y desequilibrio. Ese estado lleva al individuo a un comportamiento o acción capaz de aliviar la tensión o de liberarlo de la incomodidad y del desequilibrio. Si el comportamiento es eficaz, el individuo encontrara la satisfacción a su necesidad y, por tanto, la descarga de la tensión producida por ella. Satisfecha la necesidad, el organismo vuelve a su estado de equilibrio anterior, a su adaptación al ambiente.

En este ciclo motivacional la necesidad satisface. A medida que se repite el ciclo, debido al aprendizaje y la repetición, los comportamientos se vuelven más eficaces para la satisfacción de ciertas necesidades. Una vez satisfecha la necesidad deja de motivar el comportamiento, pues no ocasiona tensión ni incomodidad.



4.2- RENDIMIENTO LABORAL

Rendimiento laboral: el resultado alcanzado en un entorno de trabajo con relación a los recursos disponibles. El concepto dependerá de los objetivos o de las metas fijadas para el trabajador en cuestión.

Para lograr un buen nivel de rendimiento laboral es importante que los empleados conozcan claramente

-  Cuáles son sus funciones o tareas específicas dentro de la organización.
-  Cuáles son los procedimientos que deben seguir.
-  Qué políticas deben respetar.
-  Cuáles son los objetivos que deben cumplir.

Pero, además de todo ellos, a la hora de evaluar el rendimiento laboral hay que tener en cuenta diferentes factores internos y externos. Los más importantes a considerar son los siguientes:

Factores internos:

- Liderazgo de la dirección.
- Estructura organizativa.
- Cultura de la empresa.

Factores externos:

- Factores familiares y personales del empleado.
- Factores ambientales o higiénicos como: el insomnio (o el descanso de mala calidad), el clima (frío o calor excesivos afectan negativamente), el ruido, la iluminación, la calidad del aire, la mala comunicación entre empleados, la alimentación, etc. Estos aspectos no motivan cuando están, pero sin embargo, cuando se produce su ausencia, actúan como factores desmotivadores siendo importantes potenciadores de estrés.

4.3- LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL

La motivación es uno de los factores más importantes que afectan en el buen desempeño laboral de los trabajadores. Y la productividad de una organización depende en gran medida del buen rendimiento que tengan estos últimos. Cuanto mayor sea el bienestar personal mayor rendimiento y mayor productividad repercutirá su trabajo en el buen devenir de la empresa. Es por todo esto que tiene gran importancia implementar políticas claras y efectivas de motivación laboral entre los empleados.

La motivación está presente en todos los aspectos de nuestra vida y las personas necesitamos ser apreciadas y valoradas (también en el mundo empresarial), que nuestros esfuerzos sean reconocidos. Muchas veces las organizaciones creen que el reconocimiento monetario es lo más importante y se equivocan. Existen otros puntos de vista con el que motivar a los trabajadores.

4.4- CLIMA ORGANIZACIONAL

Los seres humanos están obligados a adaptarse continuamente a una gran variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional.

El clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros.

4.5- FOMENTAR LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

La calidad de vida laboral es un concepto un tanto general que se refiere a varios aspectos de la experiencia de trabajo, factores como estilo de gerencia, supervisión, libertad y autonomía para tomar decisiones en el puesto, entorno material grato, seguridad laboral, horario satisfactorio y tareas significativas.

5.- TEORIAS MOTIVACIONALES

5.1- JERARQUIA DE LAS NECESIDADES DE ABRAM MASLOW

Las denominadas teorías de las necesidades parten del principio de que los motivos del comportamiento humano residen en el propio individuo: su motivación para actuar y comportarse se deriva de fuerzas que existen en su interior. El individuo es consciente de algunas de esas necesidades de otras, no.

La teoría motivacional más conocida es la de Maslow, basada en la llamada jerarquía de las necesidades humanas.

Según Maslow las necesidades humanas están distribuidas en una gran pirámide, dependiendo de la importancia e influencia que tengan en el comportamiento humano. En la base de la pirámide están las necesidades más elementales y recurrentes (necesidades primarias), en tanto en la cima se hallan las más sofisticadas y abstractas (necesidades secundarias).



Necesidades fisiológicas: constituyen el nivel más bajo de las necesidades humanas: necesidad de alimentación, sueño, reposo (cansancio) abrigo (contra el frío o el calor) y el deseo sexual (reproducción de la especie).

Necesidades de seguridad: constituyen el segundo nivel de las necesidades humanas. Llevan a que la persona se proteja de cualquier peligro real o imaginario, físico o abstracto. Las necesidades de seguridad tienen gran importancia, ya que en la vida organizacional las personas dependen de la organización, y de las decisiones administrativas arbitrarias o las decisiones inconscientes o incoherentes pueden provocar incertidumbre o inseguridad en las personas en cuanto a su permanencia en el trabajo.

Necesidades sociales: están relacionadas con la vida del individuo en la sociedad, junto a otras personas. Son necesidades de asociación por parte de los colegas, amistad, afecto y amor.

Necesidades de autoestima: están relacionados con la manera como se ve y se evalúa la persona, es decir con la autoevaluación y la autoestima. Incluyen la seguridad en sí mismo, la confianza en sí mismo las necesidades de aprobación y reconocimiento social de estatus, prestigio reputación, y consideración. La satisfacción de estas necesidades conduce a sentimientos de confianza en sí mismo.

Necesidades de autorrealización: son las necesidades humanas más elevadas. Estas necesidades llevan a las personas a desarrollar su propio potencias realizarse como criaturas humanas durante toda la vida. Las necesidades de autorrealización se relacionan con autonomía, independencia, autocontrol, competencia, y plena realización del potencial de cada persona.

Aumento de la Satisfacción y Autorrealización de los Empleados

Los empleados satisfechos no son automáticamente más productivos. Pero los trabajadores insatisfechos renuncian más seguido, faltan más y su trabajo es de menor calidad.

5.2- TEORIA DE LOS DOS FACTORES DE MOTIVACIÓN DE HERZBERG

Pretende evaluar que quiere la gente de su trabajo. De acuerdo con la teoría, dos conjuntos de factores influyen en el comportamiento laboral: los de insatisfacción (factores de higiene) y los de satisfacción (motivacionales).

La satisfacción resultado de los factores de motivación, que ayudan a aumentar la satisfacción del individuo pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.

La insatisfacción resultado de los factores de higiene que, si faltan o son inadecuados, causan insatisfacción pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

FACTORES DE HIGIENE:

- ✓ Condiciones de trabajo y comodidad
- ✓ Políticas de la organización y la administración
- ✓ Relaciones con el supervisor
- ✓ Competencia técnica del supervisor
- ✓ Relaciones con los colegas

Los factores higiénicos poseen una capacidad muy limitada para influir en el comportamiento de los trabajadores

FACTORES MOTIVACIONALES:

- ✓ Reconocimiento
- ✓ Delegación de la Responsabilidad
- ✓ Libertad de decidir cómo realizar el trabajo
- ✓ Ascensos

Utilización plena de habilidades personales

Formulación de objetivos y evaluación relacionada con estos

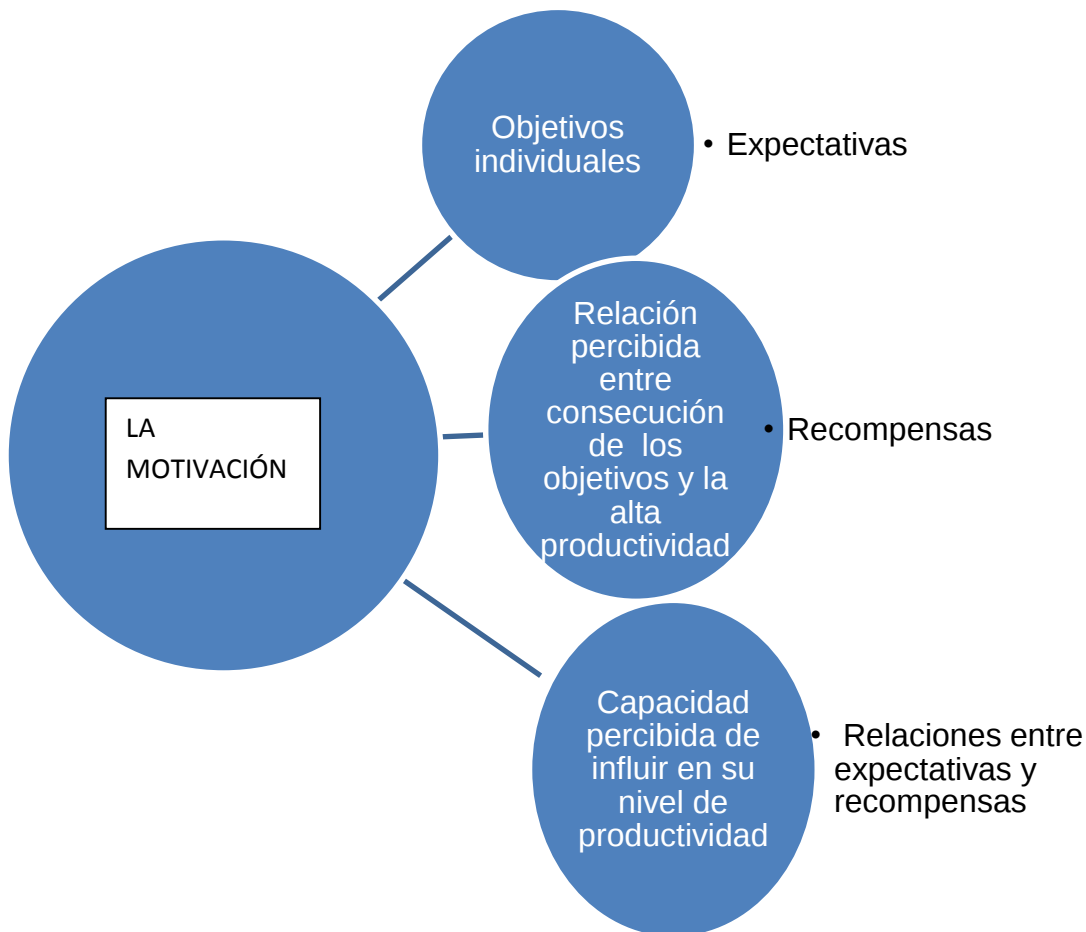
Simplificación del cargo (llevada a cargo por quien lo desempeña)

Ampliación o enriquecimiento del cargo (horizontal o verticalmente)

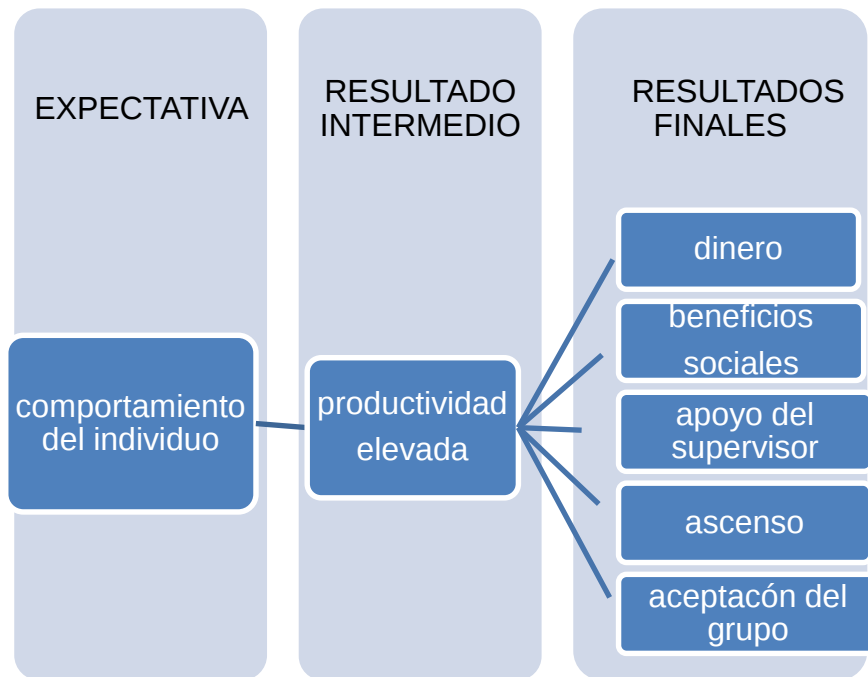
5.3- TEORÍA SITUACIONAL DE MOTIVACIÓN DE VROOM

Su teoría se refiere únicamente a la motivación para producir, según vroom, en cada individuo existen tres factores que determinan la motivación para producir:

- 1.- los objetivos individuales, es decir, la fuerza de voluntad para alcanzar los objetivos.
- 2.- la relación que el individuo percibe entre la productividad y el logro de sus objetivos individuales.
- 3.- la capacidad del individuo para influir en su nivel de productividad, en la medida en que cree poder hacerlo.



Con el fin de explicar la motivación para producir, Vroom propone un modelo de expectativa de la motivación basado en objetivos intermedios y graduales que conducen a un objetivo final.



Modelo de expectativa empleado.

5.4- TEORIA DE DOUGLAS MCGREGOR

Douglas Mcgregor, uno de los influyentes teóricos del comportamiento en la teoría de las organizaciones, se preocupó por distinguir dos concepciones opuestas de la administración basadas en ciertos presupuestos a cerca de la naturaleza humana: la tradicional (teoría X) y la moderna (teoría Y).

CONCEPCIÓN TRADICIONAL DE LA ADMINISTRACIÓN: TEORÍA X

Se basa en ciertas concepciones y premisas erróneas y distorsionadas a cerca de la naturaleza humana, las cuales predominaron durante décadas en el pasado:

La motivación primordial del hombre son los incentivos

El hombre es perezoso por naturaleza y debe ser estimulado mediante incentivos externos.

En general los objetivos individuales se oponen a los de la organización, por lo cual es necesario un control rígido.

Debido a su irracionalidad intrínseca, el hombre es básicamente incapaz de lograr el autocontrol y la autodisciplina.

NUEVA CONCEPCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN: TEORÍA Y

Se basa en un conjunto de supuestos de la teoría de la motivación humana:

El esfuerzo físico o mental en un trabajo es tan natural como jugar o descansar. El hombre común no siente que sea desagradable trabajar.

El control externo y las amenazas de castigo no son los únicos medios para lograr que las personas se esfuercen por alcanzar los objetivos organizacionales.

Confiar objetivos a una persona, a un empleado o asignar es una manera de premiar, asociada con su alcance efectivo.

En ciertas condiciones el hombre aprende no solo a asumir responsabilidades sino también a aceptarlas.

El hombre no es pasivo ni contraviene los objetivos de la organización.

TEORÍA X

- A los seres humanos no les gusta el trabajo y tenderan a evitarlo, siempre que ello sea posible.
- Toda organizacion tiene objetivos, cuyo logro requiere que se obligue, se controle y hasta se amenace con castigos a las personas que en ella trabajan para que sus esfuerzos se encaminen hacia la consecucion de esos objetivos.
- El ser humano prefiere ser dirigido, en ves de dirigir.
- El ser humano procura eviar responsabilidades siempre que le sea posible.
- El hombre comun es relativamente, poco ambisioso
- Las personas se preocupn sobre todo por su propia seguridad y bienestar.

TEORÍA Y

- El trabajo puede ser una fuente de satisfacción o de sufrimiento, dependiendo de ciertas condiciones.
- Las personas pueden ejercer el autocontrol y autodirigirse si pueden ser convencidas de comprometerse a hacerlo.
- Las recompensas en el trabajo se hallan ligadas a los compromisos asumidos.
- Las personas pueden aprender a aceptar y a asumir responsabilidades.
- La imaginación, la creatividad y el ingenio se hallan en la mayoría de las personas.
- El potencial intelectual del ser humano normal esta lejos de ser utilizado en su totalidad.

6.- DISEÑO DEL MODELO-CASO PRÁCTICO

BODEGA AURRERA

ESPECIFICACIONES PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS

6.1- Población a Encuestar: La encuesta fue aplicada a 100 trabajadores, no pudo concretarse al total de trabajadores 111, por motivos de incapacidad, vacaciones y otros como nuevo ingreso (proceso de capacitación).

6.1.1- INSTRUMENTO:

Se trata de una encuesta que se encuentra conformada de preguntas cerradas con respuestas de opción múltiple que nos permitirán contabilizar los resultados de manera más oportuna.

6.1.2- TEMATICAS A EVALUAR:

- ✓ Satisfacción de Beneficios Económicos
- ✓ Seguridad y Estabilidad en el Trabajo
- ✓ Ambiente Laboral
- ✓ Oportunidades de Trabajo
- ✓ Actitud Positiva
- ✓ Retribución Justa
- ✓ Estímulos
- ✓ Relación Laboral
- ✓ Clima Laboral
- ✓ Autoevaluación

6.2- METODOLOGÍA

Atendiendo a una mayor parte de los trabajadores por departamento (trabajadores de piso) así como a los administrativos (gerente, subgerentes, jefes de departamento y secretaria).

Se habla de una mayor parte porque no se concretó en su totalidad el encuestar al total de trabajadores por cuestiones extraordinarias al alcance de la investigación.

En este proceso se realizaron 100 encuestas para todos los trabajadores no solo los de piso sino también incluyen a los administrativos.

El tiempo estimado para la contestación de la encuesta fue de 4 a 5 minutos.

Plazos

Para la terminación de aplicación de encuesta se estimó un tiempo de 5 días hábiles los cuales fueron establecidos por el gerente de la empresa. El proceso de análisis y evaluación estadística de la información se realizó en un plazo de 4 días. De esta manera se obtuvieron los resultados descriptivos que se exponen en la investigación que para esta el plazo fue de 30 días.

Se estima que a partir de los resultados será posible aportar conclusiones claras y concisas.

6.2.1- ENCUESTA APLICADA

“MOTIVACIÓN FACTOR QUE INFLUYE EN EL RENDIMIENTO LABORAL”

Instrucciones: subraye la respuesta que corresponda a su criterio.

Nombre del Departamento:

Sexo: Masculino ☐ Femenino ☐ Edad: ☐

1. Los beneficios económicos que recibe en su trabajo, satisfacen sus necesidades básicas?

Sí

No

2. ¿Se siente seguro y estable en su empleo?

Sí

No

3. Cree usted que el ambiente físico (frio, calor etc.) de su trabajo influyen en la forma que desempeña el mismo?

Sí

No

4. Si usted tuviera la oportunidad de tener otro trabajo dejaría el actual?

Sí

No

5. Se siente con ánimo y energía para realizar su trabajo adecuadamente?

Sí

No

6. Recibe su salario, aguinaldo y vacaciones establecidas por ley?

Sí

No

7. Recibe algún incentivo por parte de la empresa (comisiones, felicitaciones, reconocimientos u otros) cuando su trabajo supera las expectativas?

Sí

No

8. Considera usted buena la relación con su jefe inmediato?

Sí

No

9. Considera buena la relación con sus compañeros de trabajo?

Sí

No

10. En este momento como evaluaría su rendimiento laboral?

Bueno

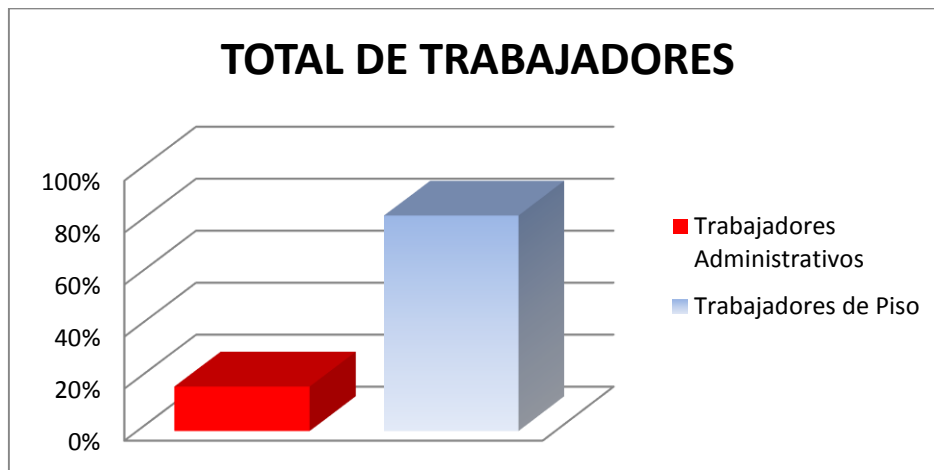
Malo

¡¡GRACIAS, SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE!!

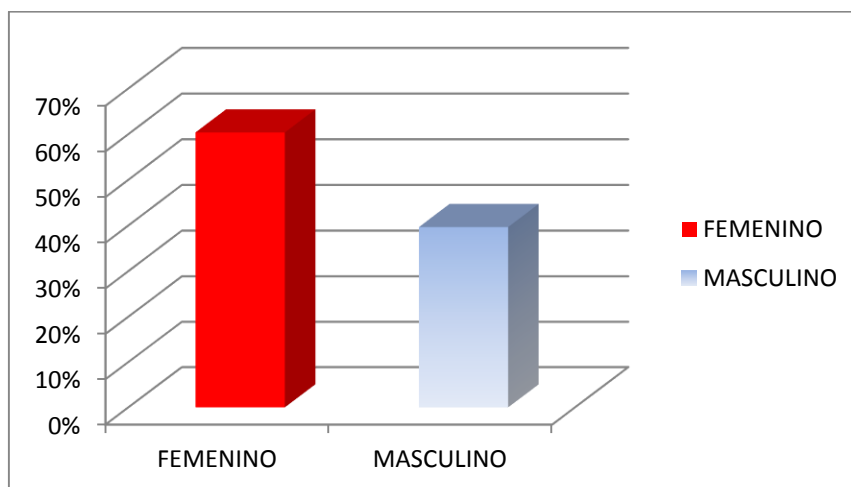
6.3- ANÁLISIS Y CLASIFICACIÓN DE RESULTADOS

6.3.2- RESULTADOS-GRÁFICADOS

TOTAL DE TRABAJADORES		111
Trabajadores Administrativos	Trabajadores de Piso	
17%	83%	

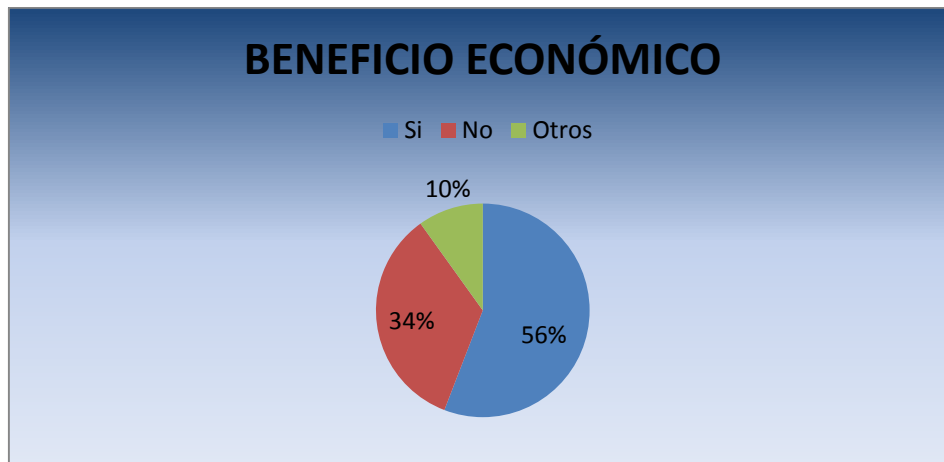


Sexo	
FEMENINO	MASCULINO
60%	40%



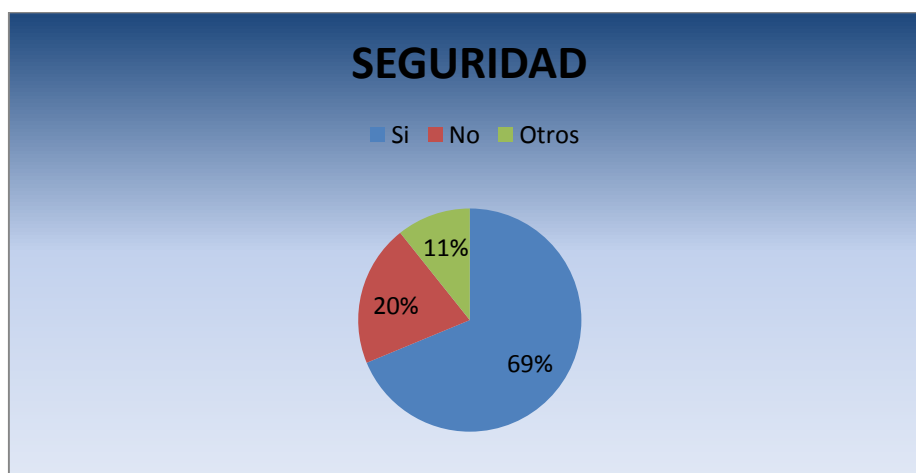
1.- Los beneficios económicos que recibe en su trabajo, satisfacen sus necesidades básicas?

Si	No	Otros
56%	34%	10%



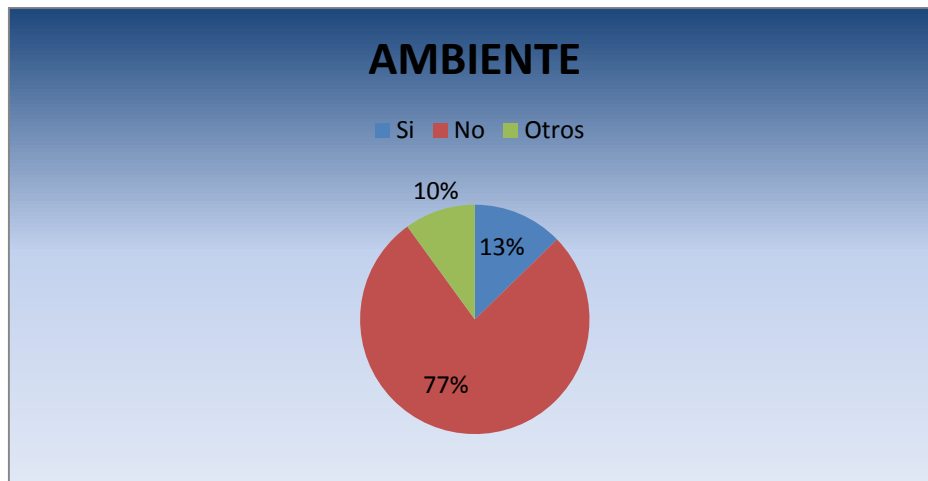
2.- Se siente seguro y estable en su empleo?

Si	No	Otros
69%	21%	11%



3.- Cree usted que el ambiente físico (frio, calor etc.) de su trabajo influye en la forma que desempeña el mismo?

Si	No	Otros
13%	77%	10%



4.- Si usted tuviera la oportunidad de tener otro trabajo dejaría el actual?

Si	No	Otros
27%	63%	10%



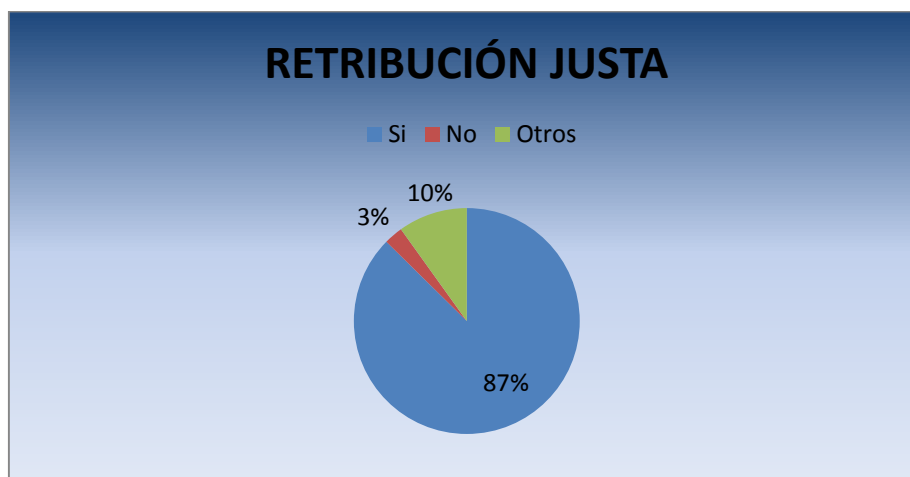
5.- Se siente con ánimo y energía para realizar su trabajo adecuadamente?

Si	No	Otros
18%	72%	10%



6.-Recibe su salario, aguinaldo y vacaciones establecidas por ley?

Si	No	Otros
87%	3%	10%



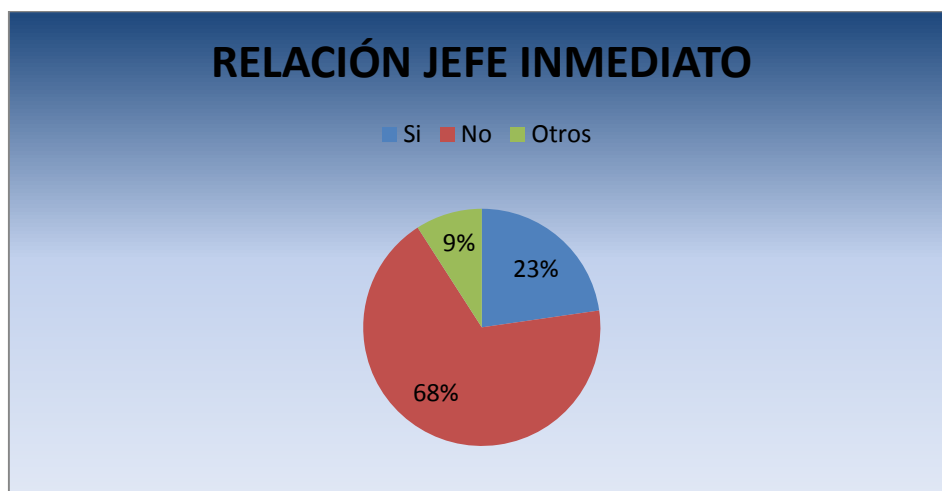
7.-Recibe algún incentivo por parte de la empresa (comisiones, felicitaciones, reconocimientos u otros) cuando su trabajo supera las expectativas?

Si	No	Otros
67%	23%	10%



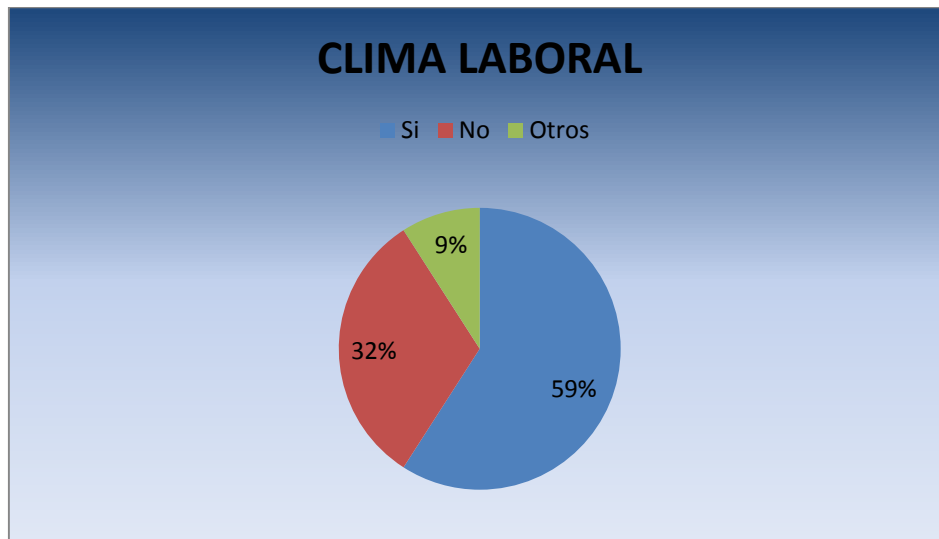
8.-Considera usted buena la relación con su jefe inmediato?

Si	No	Otros
23%	68%	9%



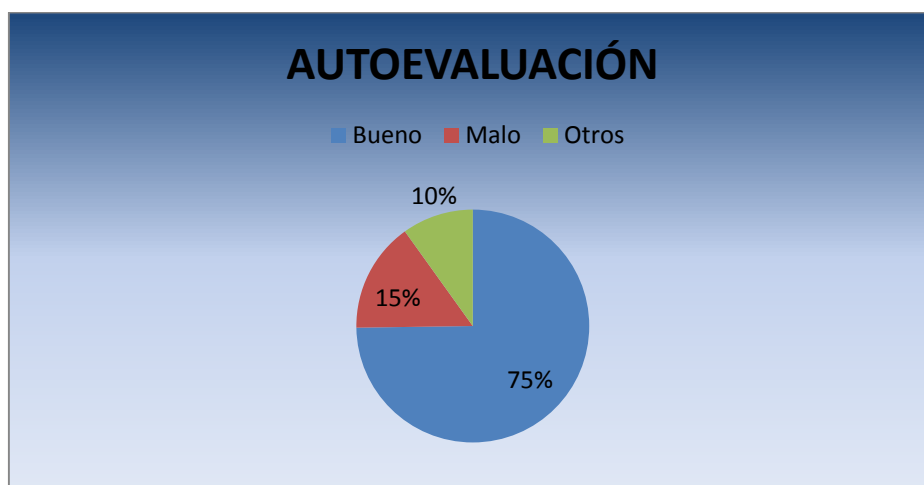
9.- Considera usted buena la relación con sus compañeros de trabajo?

Si	No	Otros
59%	32%	9%



10.- En este momento como evaluaría su rendimiento laboral, bueno o malo?

Bueno	Malo	Otros
75%	15%	10%



6.3.2- INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En las primeras graficas podemos apreciar el porcentaje de trabajadores de piso es un 83%, dejando el trabajo administrativo en muy pocos que representan solo un 17%.

En la siguiente grafica podemos observar que es una empresa sin preferencias ya que los porcentajes de hombres y mujeres son equitativos tenemos que los trabajadores de sexo masculino son un total de 40%, por otra parte del sexo femenino es un 60%.

1.- BENEFICIOS ECONÓMICOS

Como puede observarse en la gráfica las respuestas fueron en mayor porcentaje para la respuesta afirmativa lo cual se interpreta como: la mayor parte de empleados está conforme con los beneficios que recibe esto es en un 56% en cambio el 34% está inconforme por los beneficios que reciben para su perspectiva son pocos y el 10% omitieron sus respuestas no contestaron la encuesta.

2.- SEGURIDAD Y ESTABILIDAD

En la respuesta se refleja cómo el 62 % de los trabajadores se sienten seguros y estables en su empleo y como el 21 % duda de su seguridad, así como el 11 % omitieron su respuesta.

Dentro de esta respuesta cabe señalar que el solo platicar con las personas refleja la seguridad que sienten en su empleo.

3.- AMBIENTE

El ambiente de trabajo refleja que se trabaja en buenas condiciones ya que al 77% no les afecta el ambiente en el que trabajan son una mayoría de los empleados y el 13% nos lleva a los empleados los cuales sienten que a ellos si les afecta el ambiente en su trabajo.

Cabe señalar que los empleados no trabajan en una misma área existen diferentes departamentos y por lo tanto para todos su área laboral es diferente, tal vez sea por ello que a algunos les afecta y a otros no.

4.- NUEVA OPORTUNIDAD

En los resultados de esta respuesta podemos observar que los empleados si tuvieran la oportunidad de dejar su trabajo actual solo sería un 27% y quienes no lo dejarían sería un porcentaje mayor un 63% y el 10% de los empleados que fueron quienes no contestaron la encuesta.

Especialmente en esta pregunta se tuvo la oportunidad de poder hacerles otra al ver que la mayoría contestaba que no dejaría el trabajo actual. La pregunta hecha fue: ¿Por qué no dejaría su trabajo actual?

A lo cual los empleados contestaban: porque mi trabajo es seguro, tengo un sueldo seguro, tengo mis prestaciones de ley, en cambio sí me voy a buscar otro trabajo por tener mejor sueldo tal vez no tenga los mismos beneficios y cuando me enferme si no tengo IMSS, por eso y lo antes mencionado no dejan su trabajo.

5.- ACTITUD POSITIVA

El resultado en esta pregunta fue demasiado notable, como las personas no se sienten con ánimos ni con actitud para ir a trabajar dejando ver su porcentaje en un 72% siendo un muy alto, ya que solo la minoría contesto que si se siente con actitud de trabajar lo cual se refleja en un 18% y otros el porcentaje de las personas que no contestaron solo es un 10%.

Observando las respuestas y dialogando con los empleados surgió otra pregunta: porque no se sienten con actitud para ir a trabajar?

A lo cual contestaban por cuestiones con su jefe inmediato, o porque su trabajo era monótono.

6.- RETRIBUCIÓN JUSTA

El resultado de esta pregunta fue que el 87% la mayoría de empleados está conforme con el pago de sueldo, aguinaldo y vacaciones. Y en cambio solo el 3% está inconforme y el 10% que no contesto la encuesta.

Al observar que solo el 3% de empleados está inconforme con su retribución se tuvo la oportunidad de preguntar por qué su inconformidad? A lo cual los empleados contestaron que por el sueldo bajo, las vacaciones en este punto respondieron que es porque algunas veces tienen que acatar las necesidades de su departamento siendo esto por razones extraordinarias algunas veces se retrasan pero que si las revisen y de su aguinaldo no hubo ninguna insatisfacción.

7.- ESTÍMULOS

El resultado en esta pregunta fue que el 67% de las personas se siente satisfecho con los incentivos que recibe dentro de la organización, a lo cual el 23% está inconforme y el 10 % que no contestaron la encuesta.

En platica con los empleados se preguntó a las personas que si están satisfechas con los estímulos que recibe en la empresa porque se sentían satisfechos? A lo cual contestaron porque se les reconocía su trabajo con felicitaciones de parte del gerente, por empleado del mes etc.

En cambio los empleados insatisfechos respondieron que ellos preferían dinero a la hora de recibir algún incentivo, no es que fuera menos importante que reconocieran su trabajo simplemente ellos preferían dinero o comisiones.

A lo cual si les dan dinero en efectivo pero esto no aplica para cualquier mes del año, entonces por eso algunos empleados que quisiera incentivos económicos no pueden ganarlos.

8.- RELACIÓN- JEFE INMEDIATO

Los resultados en esta pregunta fueron preocupantes ya que la mayoría de los empleados no considera buena la relación con su jefe inmediato el 68% de los empleados no tiene una buena relación con su jefe, en cambio no todos opinan lo mismo un 23% si está satisfecho con el trabajo de su líder y el 9% de empleados que no contesto la encuesta.

Porque se dice que es preocupante porque los empleados no están satisfechos con su líder.

9.- CLIMA LABORAL

En los resultados de esta pregunta podemos observar que si existe un buen clima laboral o que por lo menos la mayoría se llevan bien dentro de la organización esto se refleja en un 59% de empleados los cuales opinaron que la relación con sus compañeros de trabajo era buena y el 32% opina que no es buena y el 9% no contesto la encuesta.

Al observar los empleados en su trabajo efectivamente existen roses, diferentes opiniones etc. En realidad como todo ser humano pensamos diferente, los empleados comentaron: si bien tenemos diferencias ya sea en el departamento o con los demás compañeros tratamos de no darlo a conocer cuando están presentes los clientes, tratamos de brindar un servicio de calidad.

10.- AUTOEVALUACIÓN RENDIMIENTO LABORAL

En esta pregunta se obtuvieron buenos resultados, se les pido a los empleados ser honestos al evaluar su rendimiento se obtuvo un 75% del cual los empleados dijeron tener un buen resultado en su rendimiento, el 15 % evaluaron como malo su rendimiento y el 10% que no contestaron la encuesta.

Al observar los resultados los empleados dijeron que para ellos su rendimiento laboral era bueno ya que uno de sus objetivos era servicio al cliente y que ellos lo cumplían.

Por el contrario los empleados que se autoevaluaron con rendimiento negativo dijeron que a ellos les hace falta motivación ya que mencionaron de nueva cuenta la monotonía en su trabajo ya que para ellos los incentivos no llegan.

Se les pregunto porque no llegan o a que se referían, a lo cual dijeron que algunas veces su jefe inmediato tenia preferencias por los demás y que para ellos era igual si hacían bien su trabajo o no ya que no se les reconocería.

CONCLUSIONES

A continuación se muestran las conclusiones que se han considerado más relevantes para esta investigación:

- Los empleados necesitan sentirse motivados para desempeñarse mejor en su trabajo y lograr mejoras significativas
- Los estados de ánimo si influyen en la conducta de los empleados para con el desempeño de su trabajo.
- La influencia del líder debe ser positiva para con los empleados.

La motivación constituye un factor importante para realizar cualquier actividad, el ser humano realiza actividades que satisfacen diferentes tipos de necesidades.

Considero que la mejor manera de motivar a los empleados es hablar con ellos conocer sus necesidades ya que para las empresas el Recurso Humano es muy importante aunque parte de los empleados no se den cuenta lo que vale su trabajo para la organización.

Si bien son importantes los incentivos económicos también lo es el reconocimiento.

Finalizo mi conclusión con esta frase:

“La tecnología reinventará los negocios, pero las relaciones humanas seguirán siendo la clave del éxito” (Stephen Covey).

PROPUESTA

Implementar un curso de liderazgo, motivación y comunicación para todo el personal administrativo.

Para los empleados de piso impartir cursos de:

- Trabajo en equipo
- Motivación
- Comunicación
- Realizar actividades donde los empleados puedan convivir con sus familias.

Del punto anterior a quedado comprobado que funciona, para prueba una de las empresas reconocidas a nivel internacional Grupo Bimbo.

Los administrativos deberían tener en cuenta la opinión de los empleados respecto a los incentivos que ellos esperan recibir de la organización.

Bibliografía

CHIAVENATO, I. (2000). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS*. MCGRAWHILL.

IVANCEVICH, J. M. (2005). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS*. MCGRAWHILL.

L. FERNANDO ARIAS GALICIA, V. H. (2001). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS PARA EL ALTO DESEMPEÑO*. TRILLAS.

VALENCIA, J. R. (2007). *ADMINISTRACION MODERNA DE PERSONAL*. THOMSON.