



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO

**FACULTAD DE CONTADURÍA Y
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**“LA MOTIVACIÓN COMO ELEMENTO
FUNDAMENTAL EN EL DESARROLLO
DE LAS EMPRESAS”**

CASO PRÁCTICO

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTA:
FERNANDO JUÁREZ MORÓN**

**ASESOR:
M.A. HUGO ALEJANDRO MIER SCHMIDT**

MORELIA, MICHOACÁN, SEPTIEMBRE 2018.



**Facultad de Contaduría
y Ciencias Administrativas**

**“LA MOTIVACION COMO
ELEMENTO FUNDAMENTAL EN
EL DESARROLLO DE LAS
EMPRESAS”**

INDICE

INTRODUCCION	4
Definición del problema	5
Justificación	5
Objetivos	6
CAPITULO I	7
1 Marco Teórico	7
1.1 Antecedentes de la Motivación laboral	7
1.2 Concepto de motivación laboral	9
1.2.1 ¿Qué es la motivación?	9
1.2.2 Ciclo motivacional	9
1.3 Teorías de la motivación	11
1.3.1 Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow	11
1.3.2 Teoría del factor dual de Herzberg	12
1.3.3 Teoría de Mc Clellan	13
1.3.4 Teoría de X y Y de Mc Gregor	14
1.3.5 Teoría de las expectativas de Vroom	15
1.3.6 Teoría de Erg de Alderfer	16
1.3.7 Teoría de fijación de metas de Locke	18
1.3.8 Teoría de la equidad de Stacey Adams	19
1.4 Aprendizaje de la motivación	20
1.5 La motivación en la gestión empresarial	21
1.6 El comportamiento organizacional	22
1.7 Elementos que influyen en la motivación laboral	23
1.8 Tipos de motivación	24
1.9 El individuo y la adaptación personal en la organización	25

1.10 Motivación económica	27
1.11 Medidas para enriquecer los puestos de trabajo	28
1.12 ¿Qué es la desmotivación?	29
CAPITULO II	31
2 caso práctico “la motivación como elemento fundamental en el desarrollo de las empresas”	31
2.1 Historia de la empresa.....	32
2.2 Organigrama general	34
2.2.1 Funciones generales de cada departamento	35
2.3 Análisis FODA	36
2.4 Investigación de mercado para definir los factores de la desmotivación.....	37
2.4.1 Encuesta a empleados	38
2.5 Evaluación.....	48
2.6 Desarrollo de estrategias motivacionales	49
2.7 Conclusiones.....	53
2.8 Bibliografía	55

RESUMEN

En el presente caso práctico se ha realizado un análisis de cómo influye la motivación de los empleados en los resultados de las empresas, siendo uno de los aspectos más importantes debido a que todo trabajador tiene expectativas en su centro de trabajo, así como metas y propósitos personales y laborales. La motivación es parte fundamental para que una persona se realice en cualquier centro de trabajo y desarrolle eficientemente sus actividades laborales, ya que el ver frutos en sus metas personales adquieren la energía que los impulsa a seguir adelante y trabajar arduamente para pronto alcanzar todos sus objetivos, es por ello que se ha optado por investigar el contexto de la motivación, para poder tener un panorama más amplio sobre su impacto en los resultados de las empresas.

ABSTRACT

In the present case study, an analysis has been made of how the motivation of employees influences the results of the companies, being one of the most important aspects because every worker has expectations in their workplace, as well as goals and purposes personal and work. Motivation is a fundamental part for a person to perform in any workplace and efficiently develop their work activities, as seeing fruits in their personal goals acquire the energy that drives them to move forward and work hard to soon achieve all their goals, that is why we have chosen to investigate the context of motivation, in order to have a broader picture of its impact on company results.

INTRODUCCION

En pleno 2018 la motivación se ha vuelto uno de los elementos más importantes en el desarrollo de las empresas, debido a que los empleos bien remunerados son cada vez más escasos, y la demanda de empleos es cada vez mayor, lo cual hace que la mayoría de las personas se desmotiven al no ver alcanzados sus logros y metas personales por que el sueldo que perciben a penas les es suficiente para subsistir.

La implementación de la motivación a los trabajadores trae reacciones en cadena que sin duda hacen crecer en mayor medida el clima laboral y la confortabilidad que tienen los colaboradores dentro de la misma, y a su vez esto genera que las empresas logren sus objetivos de manera sencilla al tener trabajadores satisfechos.

La motivación es una manera en que un trabajador se siente integrado a la empresa donde labora, y es confortante para ellos desde una ligera palmadita en la espalda acompañada de la frase “bien hecho”, hasta la entrega de estímulos que pueden ser económicos o en especie.

Es por ello que en la actualidad las empresas deben preocuparse por tener bien motivado a su personal, ya que si no es posible darles una remuneración económica justa, es necesario que se interesen en dar frutos a la empresa donde laboran y que reciban el estímulo correspondiente para que se alienten a crecer dentro de ella.

DEFINICION DEL PROBLEMA

Para efectos de este caso práctico se toma como base la empresa donde actualmente realizo mis labores la cual se encuentra en un estado de crisis al no tener los motivantes que impulsen a cada uno de los trabajadores a realizar de una mejor forma sus actividades.

Es por ello que se ha realizado un análisis minucioso para poder determinar cuáles son los principales factores que ocasionan que los empleados se desmotiven y encontrar alguna medida alternativa que ayude a mejorar su productividad sintiéndose motivados.

JUSTIFICACION

La motivación es una técnica esencial en las empresas, que se basa en mantener a los empleados con un alto estímulo en el cual ellos puedan desarrollar actitudes positivas, las cuales puedan mejorar su desempeño en el trabajo, se menciona que es una técnica esencial para las empresas, ya que la presencia de empleados correctamente motivados para ejecutar lo mejor posible sus funciones y tareas laborales es beneficiosa tanto para la organización como para los propios trabajadores, quienes experimentaran un aumento en su calidad de vida laboral, satisfaciendo sus necesidades de superación y contagiando de este alto estima a los empleados de menor rendimiento al entrar en un ambiente competitivo.

Es claro que para llegar a este estado satisfactorio tanto para la empresa como para el empleado es necesario que la empresa implemente actividades que fomenten un mejoramiento en el rendimiento de los empleados, así como sacrificar un poco de tiempo de labores e invertir en una capacitación que estimule a los empleados.

OBJETIVOS

El objetivo principal de este estudio es conocer los factores que ocasionan un bajo desempeño entre empleados de la organización, así como buscar estrategias que sirvan como motivantes para que sean más productivos.

Durante el desarrollo de este proyecto se pretende:

- A)** Identificar factores que ocasionan el bajo nivel de desempeño
- B)** Conocer la importancia de que los empleados estén motivados
- C)** Conocer si el área es apropiada para el desarrollo de actividades
- D)** Conocer qué relación existe entre empleado patrón
- E)** Conocer si los sueldos corresponden al nivel de actividades
- F)** Propuestas de motivación

CAPITULO I

1 MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES DE LA MOTIVACIÓN LABORAL

La motivación laboral surge cerca del año de 1700, en el viejo mundo europeo, cuando los antiguos talleres artesanos se transformaron en fábricas donde miles de personas realizaban sus actividades operando maquinas; los contactos simples y fáciles entre artesano y sus auxiliares se complicaron. Había que coordinar innumerables tareas ejecutadas por un gran número de personas y cada una de ellas pensaba de manera distinta, empezaron los problemas de baja productividad, desinterés en el trabajo, la falta de rendimiento entre las personas, la desmotivación, por mencionar algunos.

La motivación es una alternativa que logró la mediación entre los intereses patronales y las necesidades o expectativas de los trabajadores, ya que donde existen varias personas laborando las relaciones se complican y es necesario reflexionar, decidir y comunicar para poder coordinarlos a todos. El psicólogo F: Dorsch, menciona que la motivación es el trasfondo psíquico e impulsor que sostiene la fuerza de acción y señala la dirección a seguir. Los seres humanos actuamos siguiendo determinados móviles y buscando fines, siempre obedeciendo a motivaciones de diversos géneros. Podemos decir que la motivación es considerada como el conjunto de las razones que explican los actos del individuo o la explicación del motivo o motivos por los que se hace una acción.

En relación al tema que nos ocupa se puede mencionar que desde 1920 la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha luchado por el bienestar del trabajador ya que es una agencia especializada de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) prevista por el tratado de Versalles en 1919, y tiene como objetivo principal, mejorar las condiciones de trabajo, promover empleos productivos para el desarrollo social, así como el mejorar el nivel de vida de las personas de todo el mundo.

En 1970 el Dr. Rogelio Díaz Guerrero realizó encuestas que le demostraron que en México el 68% de los trabajadores les gusta su trabajo, en 1982 el Centro de Estudio Educativos encontró que el 83% de los trabajadores se encontraban muy orgullosos de sus trabajos; estos estudios han concluido que el problema en general no es el trabajo, sino las relaciones humanas y las actitudes personales.

De acuerdo al salario mínimo o inferior de México se considera que muchos de ellos tienen fuertes carencias en su alimentación, por lo tanto, es comprensible que les importe poco su seguridad, el amor, la dignidad o su ausentismo laboral, los lugares que ofrecen niveles elevados de salario y prestaciones al trabajador mexicano, además de seguridad física y estabilidad económica, demuestran que el personal se encuentra con demasiada necesidad de contacto social y búsqueda continua de relaciones interpersonales, en estas organizaciones es muy común tener festejos y comunicación excesiva.

1.2 CONCEPTO DE MOTIVACIÓN LABORAL

1.2.1 ¿QUÉ ES LA MOTIVACIÓN?

La motivación de acuerdo con Philip Kotler y Gary Armstrong es la fuerza impulsora dentro de los individuos que los empuja a la acción; esta fuerza impulsora se genera por un estado de tensión que existe como resultado de una necesidad insatisfecha.

La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo específico; es decir, nos dirige para satisfacer la necesidad. Sentirse motivado significa identificarse con el fin, en cambio estar desmotivado representa la pérdida del interés, lo que significa la imposibilidad de alcanzar cierto objetivo. La motivación es el resultado de la interacción del individuo con la situación, señala Stoner que los gerentes e investigadores de la administración se han enfrentado al concepto de la motivación, ya que se tiene asimilada una idea general de lo que abarca, pero cabe hacer hincapié en lo que piensan diversos autores con respecto a este fenómeno.

La motivación en síntesis, es lo que hace que el individuo actúe y se comporte de determinada manera, es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía en una situación dada.

1.2.2 CICLO MOTIVACIONAL

Si enfocamos la motivación como un proceso para satisfacer las necesidades, surge lo que se denomina el ciclo motivacional, cuyas etapas son las siguientes:

HOMEOSTASIS: Es cuando el organismo permanece en un estado de equilibrio.

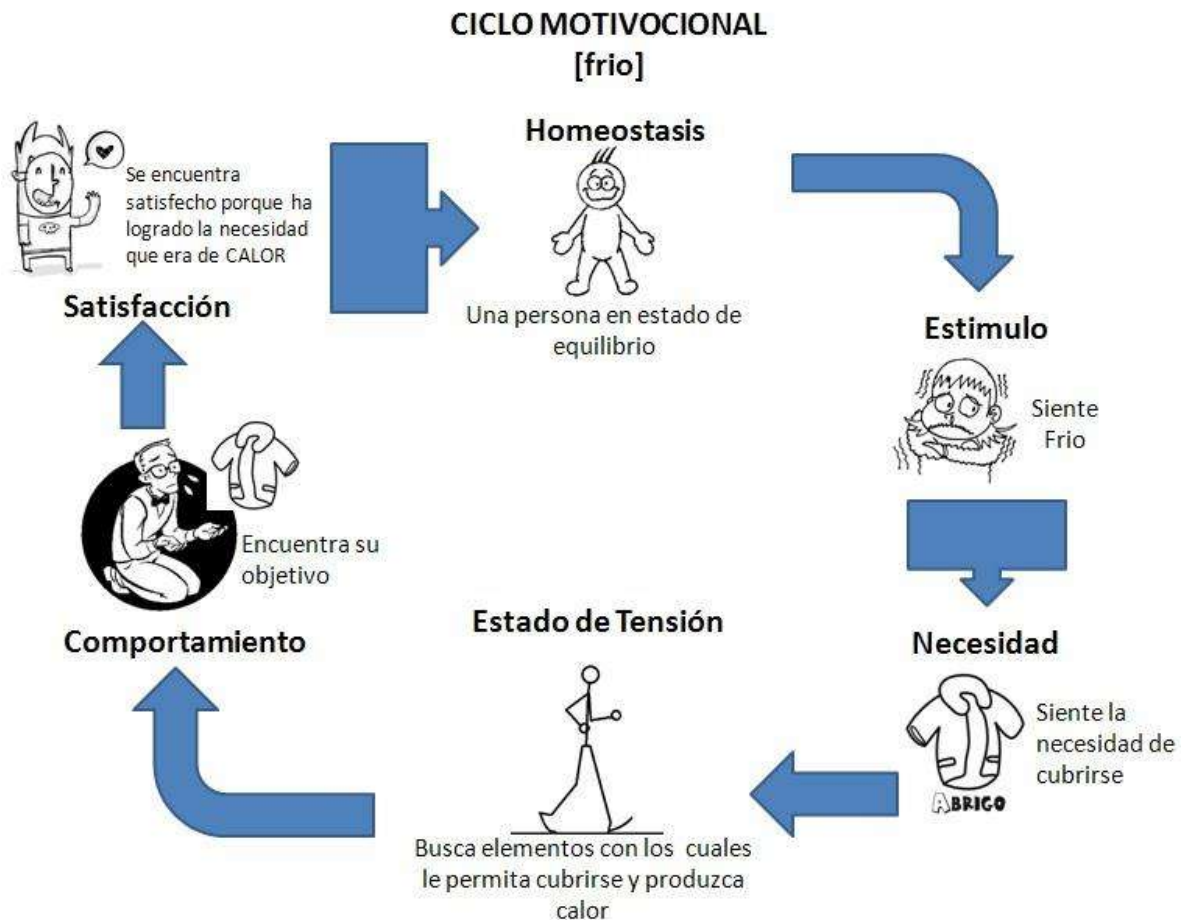
ESTÍMULO: Es cuando aparece un estímulo y genera una necesidad.

NECESIDAD: Sensación de carencia de algo que lleva a un estado de tensión.

ESTADO DE TENSION: Acción de fuerzas opuestas a que está sometido un cuerpo y cambia el comportamiento.

COMPORTAMIENTO: Al activarse este se dirige a satisfacer la necesidad.

SATISFACCION: Es cuando se ha cubierto la necesidad, este paso retoma al individuo a su estado de equilibrio o a la homeostasis. Hasta que aparece una necesidad nueva.



El ser humano se encuentra inmerso en un medio circundante que impone ciertas restricciones o ciertos estímulos que influyen decididamente en la conducta humana. Es indudable también que el organismo tiene una serie de necesidades que van a condicionar una parte del comportamiento humano, por ejemplo, cuando tenemos hambre, en nuestro organismo se ha roto un equilibrio, existe portanto un desequilibrio que buscamos remediar, entonces el organismo actúa en busca de un estado homeostático o de equilibrio, pero cuando este equilibrio se rompe, inmediatamente nuestros receptores comunican al sistema nervioso central que el estómago está vacío y que urge volver a llenarlo para mantener ese estado de equilibrio.

1.3 TEORIAS DE LA MOTIVACION

Existen muchas teorías de la motivación, cada una de ellas explica en cierta medida lo que las personas piensan, lo que es más importante o lo que pasa a su alrededor. Es importante conocer cuáles son las necesidades básicas de las personas para poder entender los comportamientos de los trabajadores y en base a ello tomar decisiones sobre los motivantes que requieren.

Las teorías de la motivación difieren en cuanto al factor que consideran tiene mayor importancia y en base a esto se realizan las estrategias adecuadas; para no hacer tan extenso el tema, solo se mencionarán las más destacadas.

1.3.1 TEORIA DE LA JERARQUIA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW

Esta es la teoría clásica más popular ya que el autor nos maneja las necesidades básicas del ser humano en una estructura piramidal desde la necesidad baja hasta la superior y racional, dentro de su teoría el autor refiere que todas las personas tienen necesidades básicas, de seguridad, necesidad de relacionarse con otras personas, necesidades de autoestima y de verse realizados, como se aprecia en la siguiente imagen.



1.3.2 TEORIA DEL FACTOR DUAL DE HERZBERG

Es una teoria formulada por Frederick Herzberg para explicar mejor el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo, en las cuales plantea que existen 2 factores que orientan el comportamiento de las personas: la satisfaccion: que es resultado de los factores de motivacion y que ayudan a aumentar la satisfaccion del individuo. La insatisfaccion: resultado de los factores de higiene, si estos factores faltan o son inadecuados causan insatisfaccion.



A través de encuestas se observó que cuando las personas interrogadas se sentían bien en su trabajo, tendían a atribuir esta situación a ellos mismos, mencionando características o factores intrínsecos como los logros, reconocimiento, el trabajo mismo, la responsabilidad, los ascensos, etc.; en cambio cuando se encontraban insatisfechos tendían a citar factores externos como las condiciones de trabajo, la política de la organización, las relaciones personales, etc. De este modo, se comprobó que los factores que motivan al estar presentes no son los mismos que los desmotivan, por eso se divide los factores en higiénicos y motivadores.

1.3.3 TEORIA DE MC CLELLAN

Mc clellan enfoca su teoria basicamente hacia tres tipos de motivacion que son logro, poder y afiliacion.

Logro: es el impulso de sobresalir, esto lleva a los individuos a imponerse a ellos mismos metas elevadas que alcanzar. Estas personas tiene una gran necesidad de desarrollar actividades, pero muy poca de afiliarse con otras personas; las personas movidas por este motivo tienen deseo de excelencia, apuestan por el trabajo bien realizado, aceptan responsabilidades y necesitan feedback constante sobre su actuacion.

Poder: necesidad de influir y controlar a otras personas o grupos y obtener un reconocimiento por parte de ellas. Las personas guiadas por este motivo les gusta que se les considere importantes y desean adquirir progresivamente prestigio y status, habitualmente luchan por que predominen sus ideas y suelen tener una mentalidad politica.

Afiliación: deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas, formar parte de un grupo, les gusta ser habitualmente populares, no se sienten comodoss con el trabajo individual y le agrada trabajar en grupo y ayudar a otra gente.



1.3.4 TEORIA X Y Y DE MC GREGOR

Es una teoria que tiene una amplia difusion en la empresa, la teoria X supone que los seres humanos son perezosos y que deben ser motivados a traves del castigo y que evitan las responsabilidades. La teoria Y supone que el esfuerzo es algo natural en el trabajo y que el compromiso con los objetivos supone una recompensa y que los seres humanos tienden a buscar nuevas responsabilidades. Mas adelante se propuzo la teoria Z que hace incidencia en la participacion en la organizacion.



1.3.5 TEORIA DE LAS EXPECTATIVAS DE VROOM

En la actualidad es una de las más aceptadas y el autor más destacado de esta teoría es Víctor Vroom, pero ha sido completada por Porter Lawler, esta teoría propone que una persona decida comportarse o actuar de alguna manera concreta según la creencia de que, tras realizar una acción, llegará la recompensa; en términos más prácticos, esta teoría nos dice que un empleado se motiva para ejercer un alto nivel de esfuerzo cuando cree que ese esfuerzo le llevará a una buena evaluación de su desempeño, y que una buena evaluación dará lugar a recompensas organizacionales como: bonificaciones, incrementos de salario o un ascenso.

Esta teoría se enfoca en 3 relaciones:

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

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.

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.



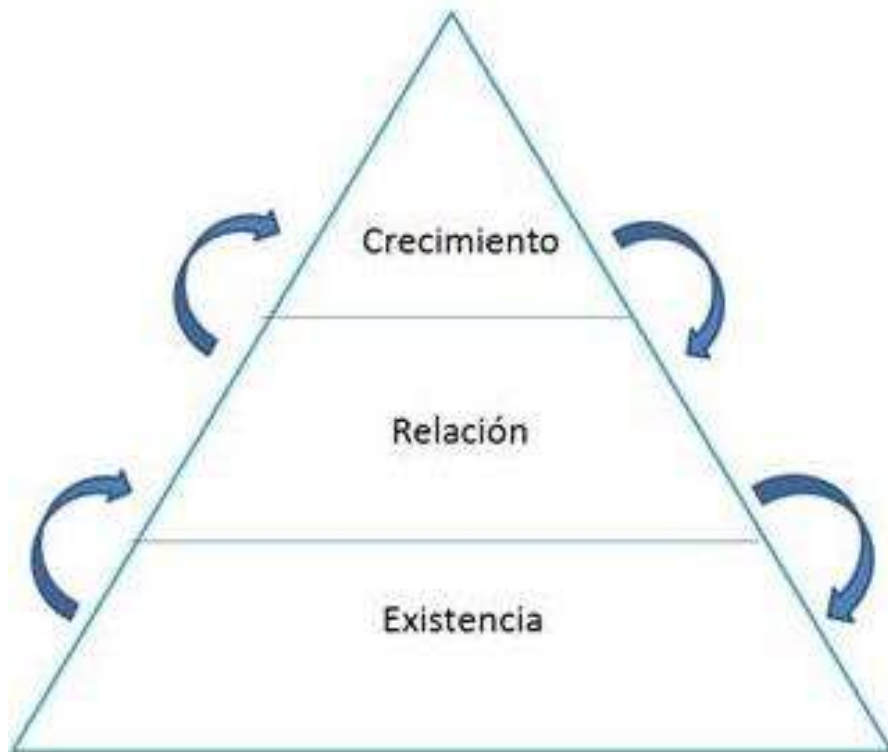
1.3.6 TEORÍA DE ERG DE ALDERFER

Clayton Alderfer llevó a cabo una revisión de las necesidades de Maslow y dicha revisión tuvo como resultante la agrupación de las necesidades humanas en tres categorías:

Motivaciones de existencia: corresponden con las necesidades fisiológicas y de seguridad de Maslow.

Motivación de relación: estas necesidades requieren para su satisfacción, la interacción con otras personas, comprendiendo la necesidad social y el componente externo de la clasificación de estima efectuada por Maslow.

Motivación de crecimiento: representado por el crecimiento interno de las personas, incluyen el componente interno de la clasificación de estima y la autorrealización.



DIFERENCIA CON LA PIRÁMIDE DE NECESIDADES DE MASLOW

La teoría ERG representa una forma distinta de agrupar las necesidades consideradas por Maslow, y se distingue de la teoría de este último en los siguientes aspectos:

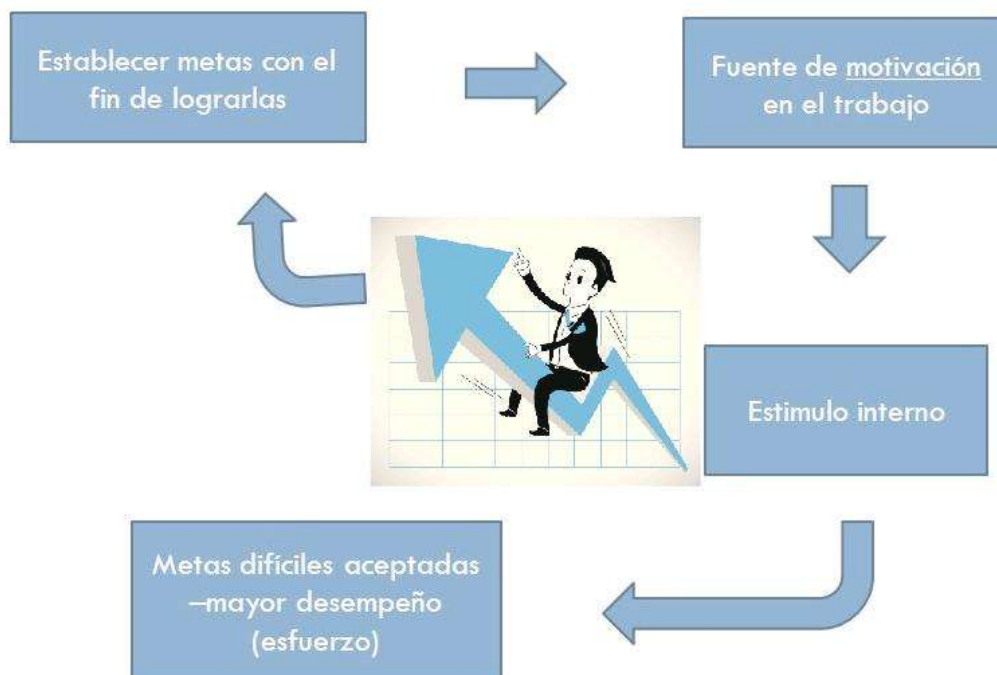
- La Teoría ERG no considera una estructura rígida de necesidades, en donde debe seguirse un orden correlativo para su satisfacción.
- En contraposición a Maslow, quien considera que las personas permanecen en un determinado nivel de necesidades hasta tanto sean satisfechas, esta teoría considera que si el individuo no logra satisfacer una necesidad de orden superior aparece una necesidad de orden inferior (frustración-regresión).
- Pueden operar al mismo tiempo varias necesidades.
- Variables tales como antecedentes familiares y ambiente cultural pueden alterar el orden de las necesidades, ejemplo de esta situación son culturas, como la japonesa, que anteponen las necesidades sociales a las fisiológicas.

1.3.7 TEORÍA DE FIJACIÓN DE METAS DE LOCKE

Una meta es aquello que una persona se esfuerza por lograr. Locke afirma que la intención de alcanzar una meta es una fuente básica de motivación. Las metas son importantes en cualquier actividad ya que motivan y guían nuestros actos y nos impulsan a dar mejor rendimiento.

Las metas pueden tener varias funciones:

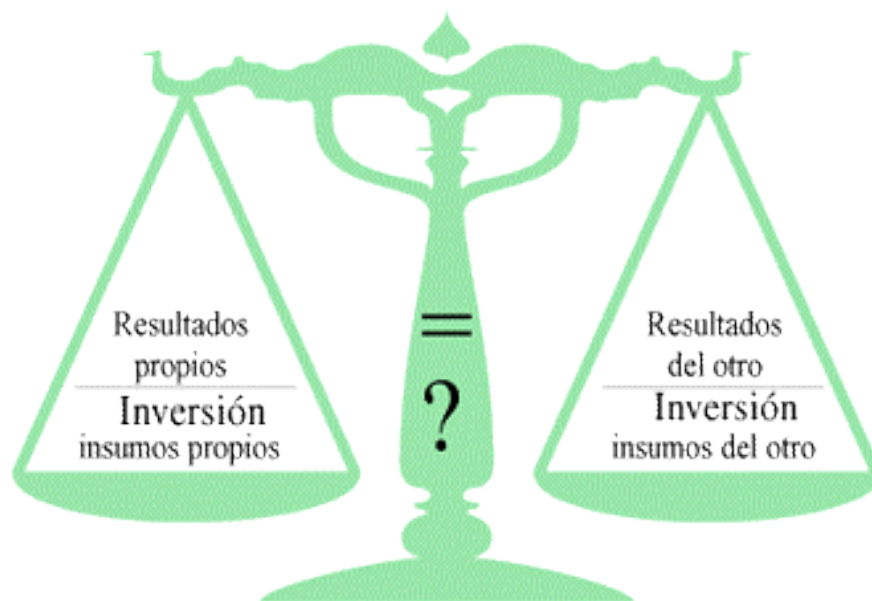
- A)** Centrar la atención y la acción estando más atentos a la tarea.
- B)** Movilizar la energía y el esfuerzo.
- C)** Aumentar la persistencia.
- D)** Ayudar a la elaboración de estrategias.



1.3.8 TEORÍA DE LA EQUIDAD DE STACY ADAMS

Afirma que los individuos comparan sus recompensas y el producto de su trabajo con los demás y evalúan si son justas, reaccionando con el fin de eliminar cualquier injusticia, cuando existe un estado de inequidad que consideramos injusto buscamos la equidad; si estamos recibiendo lo mismo que los demás nos sentimos satisfechos y motivados para seguir adelante, de lo contrario nos desmotivamos o en ocasiones aumentamos el esfuerzo para lograr lo mismo que los demás.

Teoría de la equidad J. Stacy Adams



1.4 APRENDIZAJE DE LA MOTIVACIÓN

Algunas conductas son aprendidas, cada individuo va moldeando en parte la personalidad, ya que la cultura va formando nuestro comportamiento y creando nuestras necesidades, por ejemplo, mientras en una ciudad occidental, cuando sentimos hambre vamos a comer un bistec o un pescado, en china satisfacen el hambre comiendo carne de canino, ya que ahí el perro constituye un manjar exquisito aunque en nuestra cultura esa acción no está permitida. Las normas morales, las leyes, las costumbres, ideologías, religión, etc., influyen sobre la conducta humana y esas influencias quedan expresadas de distintas maneras, tal vez se les acepte e interiorice como deberes, responsabilidades o se les incorpore en el concepto propio, pero también se las puede rechazar. En cualquiera de tales casos esas influencias sociales externas se combinan con las capacidades internas de la persona y contribuyen a que se integre la personalidad del individuo, aunque en algunos casos y en condiciones especiales también se puede causar la desintegración. Sucede que lo que una persona considera como una recompensa importante, otra persona podría considerarlo como inútil, incluso, tener una recompensa que sea importante para los individuos no es garantía de que los vaya a motivar; la razón es que la recompensa no motivaría a la persona a menos que sienta que el esfuerzo desplegado le llevara a obtener esa recompensa.

El mecanismo por el cual la sociedad moldea a las personas a comportarse de una determinada manera, se da de la siguiente manera:

- A)** Se activa el estímulo.
- B)** La persona responde a este estímulo.
- C)** La sociedad, por intermedio de un miembro con mayor jerarquía (padre, madre, jefe, sacerdote, etc.) trata de enseñar, juzga el comportamiento y decide si este es adecuado o no.
- D)** La recompensa (incentivo o premio) se otorga de ser positivo. Si se juzga como inadecuado, se proporciona una sanción o castigo.
- E)** La recompensa aumenta la probabilidad de que en el futuro, ante estímulos semejantes se repita la respuesta prefija; cada vez que esto sucede ocurre un esfuerzo y por tanto aumentan las probabilidades de la ocurrencia de la conducta deseada. Una vez instaurada esa conducta se dice que es aprendizaje.
- F)** El castigo es menos efectivo, disminuye la probabilidad de que se repita el comportamiento ante estímulos semejantes.
- G)** El aprendizaje consiste en adquirir nuevos tipos actuales o potenciales de conducta, esto no solo es válido para enseñar normas sociales sino, cualquier tipo de materia, una vez que sea aprendido algo pasa a formar parte de nuestro repertorio conductual.

1.5 LA MOTIVACIÓN EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL

Para la mejor comprensión de los recursos humanos en el ámbito laboral, es importante conocer las causas que originan la conducta humana, el comportamiento es causado, motivado y orientado hacia objetivos, en tal sentido mediante el manejo de la motivación. El administrador puede operar estos elementos a fin de que su organización funcione más adecuadamente y los miembros de ésta se sientan más satisfechos; en tanto se controlen las otras variables de la producción.

Al respecto James A. F. Stonner, R. Edward Freeman y Daniel A. Gilbert Jr., señalan que los gerentes y los investigadores de la administración llevan mucho tiempo suponiendo que las metas de la organización son inalcanzables, a menos de que exista el compromiso permanente de los miembros de la organización. La motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona; en este mismo contexto Judith Gordon señala que todos los administradores enfrentan un reto enorme: motivar a los empleados para que produzcan los resultados deseados con eficiencia, calidad e innovación.

La motivación se convierte en un elemento importante que permite canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador hacia el logro de objetivos que interesan a las organizaciones y a la misma persona.

La gran incógnita es ¿que induce a las personas a comportarse, pensar o sentir de una determinada manera?, ¿Cómo identificar los factores que motivan a los trabajadores para producir más y mejor?, las teorías y las investigaciones en el campo de la motivación proporcionan un medio sistemático de diagnosticar el grado de motivación y de recomendar maneras de mejorarla, conocer los móviles de la motivación es tan complejo como la naturaleza humana, si analizamos los motivos por los cuales una persona trabaja o aporta su esfuerzo a una organización, encontraremos que existen muchos factores, desde querer tener dinero que le permita por lo menos cubrir sus necesidades básicas, hasta aspiraciones superiores como la autorrealización; dada esta complejidad, existen diversas teorías que tratan de explicar las causas, acciones y consecuencias de la motivación. Esta situación necesariamente conlleva, por un lado, tener en consideración los aspectos socio-culturales de la sociedad donde se desenvuelve el trabajador y por otro lado la individualidad de este.

1.6 EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

El comportamiento organizacional ha estudiado la motivación con la finalidad de dar respuesta a la pregunta ¿Por qué trabaja la gente?, y para responderla, la teoría de las necesidades concluye en lo siguiente:

Un trabajador motivado será un trabajador en estado de tensión, para aliviar esta tensión el trabajador desarrolla un esfuerzo que se convierte en comportamiento, a mayor motivación, mayor tensión y consecuentemente mayor esfuerzo. Si ese esfuerzo lleva a la satisfacción de la necesidad, se reducirá la tensión, sin embargo, no todas las motivaciones parten de necesidades congruentes con las metas organizacionales, por lo tanto para considerar que a un trabajador le motiva su trabajo, las necesidades del individuo deberán ser compatibles con las metas de la organización. Muchos trabajadores realizan grandes esfuerzos para satisfacer las necesidades que no son compatibles con las metas de la organización; Indudablemente las diferentes teorías sobre la motivación no siempre son aplicables a todas las realidades y en todos los países, dependerá de la cultura, las costumbres, valores, situaciones, sociales o económicos y otros factores, que condicionaran el modo de pensar y actuar de los trabajadores.

La teoría de Maslow no se puede aplicar de manera general a las organizaciones y sus trabajadores; lo trabajadores japoneses tal vez concedan más valor a la seguridad que a la realización personal, los trabajadores de los países escandinavos destacan la calidad de la vida laboral y sus necesidades sociales como la influencia central para la motivación, David McClellan atribuyó el éxito de los Estados Unidos y de otros países industrializados a que entre sus administradores predomina la necesidad de logro, el orden de la clasificación de las necesidades también varía en diferentes culturas, las diferencias entre países son reales. Aquellos administradores que comprenden esto deben ajustar adecuadamente sus estilos cuando trabajan con personal de otros países; es evidente que el contexto socio-cultural de una sociedad tiene mucho que ver cuando se realizan estudios sobre motivación laboral.

En economía global, los administradores necesitan comprender las diferencias culturales entre organizaciones para poder aplicar su propio estilo de administración, comprender las características comunes de la gente dentro de un país, es importante si se desea tener éxito en el desempeño gerencial. En consecuencia, en toda investigación relacionada con la motivación laboral, no se deberían aplicar genéricamente los conceptos teóricos existentes, sino que estos deben ser analizados en función a cada sociedad o cultura, antes de su aplicación; al respecto es probable que existan variaciones culturales que requieran que se diagnostiquen cuidadosamente las necesidades de los trabajadores antes de preparar e implementar un plan de motivación.

1.7. ELEMENTOS QUE INFLUYEN EN LA MOTIVACIÓN LABORAL

AMBIENTE LABORAL

Es el entorno donde los trabajadores realizan sus actividades, este debe ser confortable, debe ofrecer seguridad y que no tenga excesivos mecanismos de supervisión, control o vigilancia y que permita cierta movilidad interpretada como libertad.

COMUNICACIÓN

Todo proceso organizacional se rige hacia el futuro por una visión que se desarrolla a través de la comunicación, por lo tanto es determinante en la dirección y el futuro de la organización.

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Es el estudio de los procesos comunicacionales que tienen lugar dentro de los grupos sociales en torno a objetivos comunes con respecto a los canales o medios utilizados para informar, debe señalarse la existencia de una gama extensa, pueden ser un medio directo cuando se produce el contacto interpersonal, sin embargo, aun dentro de este contexto puede señalarse que existen variantes como teléfono, intercomunicadores, monitores, televisión y otros adelantos tecnológicos, sin embargo los documentos escritos son naturalmente importantes en este proceso.

CULTURA ORGANIZACIONAL

La cultura es esencial en las organizaciones, ya que si todos los trabajadores comparten las mismas ideas, objetivos y costumbres al realizar sus actividades es más sencillo detectar focos rojos y darles atención oportuna para ofrecer el estímulo necesario y seguir todos por el mismo camino. La cultura dentro de una empresa es muy importante ya que la mayoría de los trabajadores principalmente los de nuevo ingreso en las organizaciones tienden a imitar el comportamiento de las demás personas que laboran dentro de la misma, lo cual para la mayoría es motivante y al volverse repetitivo se vuelve una costumbre, desde el simple hecho de portar un gafete, hasta la honestidad en el desarrollo de sus actividades; esto sin duda refleja una buena imagen de la empresa y hace que sus clientes se sientan más atraídos y por ende garantiza mejores resultados.

1.8 TIPOS DE MOTIVACIÓN

La motivación es la parte fundamental en una organización, los grandes investigadores han descrito dos tipos de motivación de acuerdo a la fuente del refuerzo para el trabajo: motivación extrínseca e intrínseca, mismas que se describen a continuación.

MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA

En este tipo de motivación el empleado señala conductas de trabajo atribuibles a resultados derivados de fuentes diferentes del trabajo mismo, el cual puede ser derivado del trabajo de sus compañeros, supervisor o de la empresa misma, en pocas palabras de la cultura organizacional.

MOTIVACIÓN INTRÍNSECA

En este tipo de motivación, el empleado muestra comportamientos de trabajo atribuibles a resultados derivados del trabajador mismo.

1.9 EL INDIVIDUO Y LA ADAPTACIÓN PERSONAL EN LA ORGANIZACIÓN

Las consideraciones clásicas de la organización ignoran a la persona, o bien hacen supuestos demasiado simples sobre ella. Un resultado de esta consideración es la brecha entre la teoría y la práctica en las organizaciones, entre la forma en que deberían trabajar y la forma como trabajan; siendo las causas de ellos diferentes aspectos, algunos parte del temperamento de cada persona y otros adquiridos a través del tiempo, por mencionar algunos se describen los siguientes:

PERSONALIDAD

Algunos aspectos de la personalidad son especialmente pertinentes al comportamiento humano en las organizaciones.

- A)** La personalidad es relativamente estable y se forma en los primeros años del desarrollo que es entre la infancia y la niñez.
- B)** Las características de la personalidad se dice son generales, el individuo trata de expresar su personalidad distintiva en una variedad de situaciones.
- C)** La personalidad es motivada esto implica esfuerzos y deseos, necesidades o tendencias determinantes.

MOTIVOS

La adaptación de grandes cantidades de personas se considera a menudo necesidades personales, se forman en las etapas iniciales del desarrollo psicológico y se supone que permanecen estables, aunque pueden surgir de factores situacionales.

NECESIDADES DE AFILIACIÓN

La naturaleza del ser humano es buscar un círculo social en donde se sienta confortable, sin embargo, los psicólogos le conceden la importancia al instinto como explicación del comportamiento, es más probable que la necesidad de afiliación se desarrolle de la relación entre el niño y sus padres.

MOTIVOS DEL PODER

Las personas tienen sentimientos, algunas veces intensos acerca del poder, es decir, de manejar la dirección con otros, de igual manera ser dirigido. Se piensa a menudo que el poder es signo de estatus o de éxito, puede buscarse para satisfacer estas metas.

CURIOSIDAD

La curiosidad del hombre lo lleva a explorar, investigar o a manejar muchos aspectos de su ambiente, es probable que el motivo de la curiosidad encuentre oportunidad de expresarse cuando el ambiente de las personas es complejo, extraño, nuevo, variado o sorprendente.

MOTIVOS DEL YO

Las personas están generalmente motivadas para lograr y mantener unos conceptos favorables de sí mismos, en general las relaciones de otros que implican aprobación, aceptación, respeto, reconocimiento, atención o apreciación, o cualquier atributo que valore la persona que implica un crecimiento de su yo.

SEGURIDAD

Un estado en el cual la mayor parte de las necesidades importantes de una persona pueden ser satisfechas y en el cual un individuo está seguro de la continuidad de su satisfacción.

EMOCIÓN

La emoción acompaña también al comportamiento y puede ser reconocida por la intensidad con la que se comporta una persona; la satisfacción o la frustración de las necesidades pueden provocar la emoción.

1.10 MOTIVACIÓN ECONÓMICA

Para este punto es necesario hacernos una pregunta, ¿qué es más importante para la fuerza laboral: el dinero o el reconocimiento?, si hacemos esta pregunta es probable que obtengamos respuestas variadas, aun dentro de un mismo grupo, cada individuo, de acuerdo a sus experiencias, su posición, percepción, creencias, etc., elegirá una u otra respuesta como la más trascendente en la vida laboral.

En el siglo XVIII (1776) cuando Adam Smith desarrollo la teoría de *Homoeconomicus*, al publicar la riqueza de las naciones, nadie hubiera dudado en responder que lo que importa al empleado es solamente la obtención de su lucro.

Para entender mejor debemos de conocer sus principales enunciados:

- A)** Como ser económico el hombre tiene el impulso natural de lucro.
- B)** El universo esta ordenado de tal manera que los empeños individuales de los hombres se conjugan para componer el bien social.
- C)** Conforme al inciso a y b, el mejor programa consiste en dejar que el proceso económico siga su propio curso (*laissez faire*). Así mismo concluía que el hombre adquiriría una mayor aptitud para descubrir la mejor forma de hacer sus tareas cuando tenía toda su atención en un solo objeto, no podemos negar que en muchas organizaciones existe esta clase de trabajadores, ya sea por elección personal, por propias políticas empresariales, o con personas que han pasado por estas teorías y análisis de los recursos humanos, la motivación indudablemente estaba en lo económico.

1.11 MEDIDAS PARA ENRIQUECER LOS PUESTOS DE TRABAJO

Se puede enriquecer un puesto mediante la variedad, pero también si se consideran estos puntos:

- A)** Dando a los trabajadores más libertad para decidir sobre cosas tales como los métodos de trabajo, en el orden que se realizan algunas actividades, etc.
- B)** Estimular la participación de los subordinados y la interacción entre los trabajadores.
- C)** Determinar si son los mejores materiales para la operación.
- D)** Asegurar que los trabajadores se den cuenta de los buenos logros de su contribución.
- E)** Retroalimentación de sus desempeños antes de que un supervisor entregue resultados.
- F)** Participación en el análisis y cambios en aspectos en el ambiente laboral como son de planta, iluminación y limpieza.

CONDICIONES FÍSICAS DE TRABAJO

Son las condiciones, del entorno, bajo las cuales los empleados desarrollan sus actividades y que de cierta manera generan un impacto en el ritmo de trabajo, dichas condiciones se mencionan a continuación:

Iluminación: la cantidad de trabajo disminuye cuando no hay luz suficiente, de igual forma si hay luz excesiva puede llegar a fatigar la vista y la calidad del trabajo disminuye.

Espacio físico: el ambiente físico comprende todos los aspectos posibles desde el estacionamiento situado a la salida de la fábrica, hasta la ubicación y diseño del edificio; y en el propio lugar de trabajo otros aspectos físicos pueden ocasionar malestar y frustración, otra causa frecuente de malestar la constituyen el número, la ubicación y las condiciones de los servicios sanitarios.

Ruido: aminora la eficiencia laboral, puede distraer, perturbar, ensordecir, alternar actividades fisiológicas y fatigar.

Temperatura y humedad: todos hemos sentido los efectos de la temperatura y humedad que alteran nuestro estado de ánimo, nuestra capacidad de trabajo y bienestar físico-mental.

Color: eleva la producción, aminora accidentes y errores, mejora la moral.

Musica: en algunos talleres y oficinas manejan música de fondo tranquila que permite levantar el ánimo a los empleados y al final de su jornada salen más agotados.

1.12 ¿QUÉ ES LA DESMOTIVACIÓN?

La desmotivación es la insatisfacción que provoca una ruptura del comportamiento (como cuando nos sentimos insatisfechos si las cosas no salen como las esperamos). La desmotivación en los empleados trae como consecuencia la rotación de personal.

En las diferentes empresas existen diversos factores que desmotivan a los empleados y que lo arrastran a tomar la decisión de renunciar y cambiar su entorno laboral y aunque algunos de esos tienen que ver con sentimientos internos, existen otros factores que tienen relación con la mala dirección de la empresa.

Hay que considerar que una persona desmotivada puede contagiar ese mismo ánimo a los compañeros y surgen más empleados inconformes de las condiciones laborales, para poner fin a esta situación lo primero que hay que hacer es identificar el comportamiento de los empleados y reconocer cuáles son los factores que los tienen en esa situación, cabe mencionar que los jefes tienen el papel primordial en proporcionar cierta motivación para lograr que los empleados se encuentren en un clima laboral, se puede deber a la falta de objetivos o retos; a la ausencia de un plan de desarrollo profesional para el trabajador, a la monotonía o estrés, al exceso de trabajo, mala relación con jefe de trabajo o compañeros de trabajo, un sueldo mal remunerado, falta de comunicación interna, etc. Se puede detectar la falta de entrega al trabajo cuando el trabajador presenta pesimismo, ausentismo, pide permisos frecuentes para llegar tarde, se sale antes de su hora de salida, no le interesa la integración con los compañeros y evade nuevas responsabilidades; como líderes, es imprescindible estar atentos a cuáles son los motivos o señales que hacen que nuestros empleados se sientan desmotivados, la rotación de personal se da en todas las empresas, es parte de la evolución de la misma, pero cuando es muy frecuente se deberá conocer la situación en la que se encuentran los empleados, una vez detectadas las necesidades se tendrá que trabajar sobre ellos para que permita un clima laboral favorable para cada miembro en la oficina.

Una técnica muy buena para la investigación de la motivación en los empleados, es el enfoque cualitativo, el cual se utiliza para la recolección de datos sin medición numérica para describir y afinar preguntas de investigación en el proceso de la interpretación

- A)** El investigador plantea un problema, pero sigue un proceso definido.
- B)** Descubre y define preguntas de investigación.
- C)** Se fundamenta en un proceso inductivo.
- D)** No se prueban hipótesis.
- E)** Proceso de indagación flexible.
- F)** Evalúa el proceso natural de los sucesos.
- G)** Perspectiva interpretativa.
- H)** La realidad a través de la interpretación.

Una de las causas que tienen mayor impacto en la desmotivación de los empleados es la tensión, misma que se describe a continuación:

Tensión: Son las presiones que el ser humano percibe y que generan un estado de inestabilidad y se manifiesta en diferentes síntomas que resultan perjudiciales para su desempeño.

Dentro de las principales causas de la tensión encontramos las siguientes como las más comunes:

- A) Sobrecarga de trabajo.
- B) Presiones de tiempo.
- C) Supervisión de poca calidad.
- D) Autoridad insuficiente que no compagina con las responsabilidades.
- E) Adaptación a nuevas actividades no bien orientadas.
- F) Desorden de información necesaria.

CAPITULO II

2 CASO PRÁCTICO

“LA MOTIVACION COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL EN LAS EMPRESAS”

Para cuestiones del presente caso práctico se tomara como base la empresa Bridge's Audio S.A. de C.V., empresa para la cual trabajo actualmente, en la cual me he desempeñado desde hace 3 años, de la cual he aprendido y a su vez he aplicado varios de los conocimientos administrativos en pro de la misma.

En el presente se hace énfasis principal en la motivación que sienten los empleados y los esfuerzos realizados por cada uno de ellos; a pesar desarrollar actividades de venta de mostrador, he logrado contribuir bastante en temas administrativos y comerciales, lo que me ha ayudado a tener un panorama general de los problemas que hay en el entorno laboral.

2.1 HISTORIA DE LA EMPRESA

Bridges audio S.A de C.V., es una empresa que nace el 28 de mayo del 2002 en la ciudad de Morelia Michoacán a iniciativa de Heraclio Moreno como fundador, con grandes sueños y expectativas ingresando en el medio de la electrónica en el mundo del car audio, dedicándose a la importación, comercialización y distribución de equipo de audio para automóviles ofreciendo ventas de mayoreo y menudeo.

El inicio de este proyecto ha sido toda una misión enriquecedora llena de experiencias, desde la preparación del recinto, la logística de donde podría estar cada cosa y persona fue dándole forma a lo que hoy conocemos como Bridges Audio S.A. de C.V.

Los logros hasta ahora han llenado de satisfacción a su fundador, dando a conocer la organización a nivel regional, nacional e incluso mundial.

A lo largo de 16 años la empresa ha ido creciendo sufriendo altibajos debido al tiempo cambiante, sin embargo, estos cambios han permitido una mejor adaptación de acuerdo a las necesidades de la sociedad, así como, a los cambios y progresos tecnológicos que están en constante crecimiento.

La plantilla de personal está conformada por un total de 9 personas capaces, lo que representa una gran fortaleza para aspirar a un crecimiento que permita su formación y desarrollo día a día como una empresa pionera en la distribución de aparatos y accesorios para las instalaciones de sonido en vehículos automotrices.



MISIÓN

Brindar un servicio inigualable a todos nuestros clientes, ofreciendo productos y servicios de calidad capaces de satisfacer sus necesidades y superando sus expectativas.

VISIÓN

Consolidarnos como una empresa líder a nivel nacional en distribución de equipo de audio para automóviles.

VALORES

Calidad: Ofrecer condiciones de servicio que superen las expectativas de nuestros clientes.

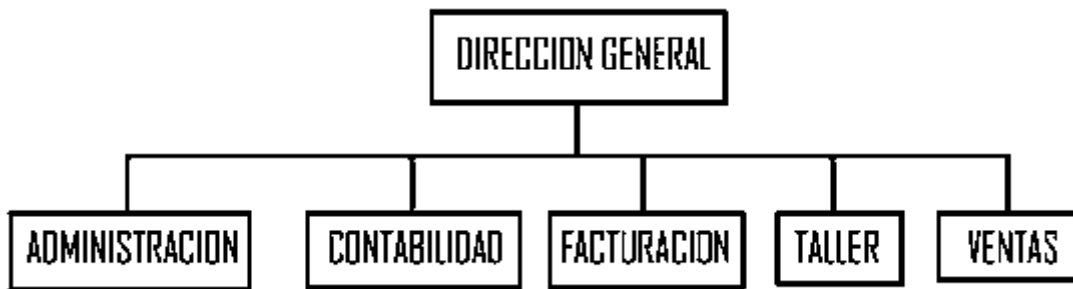
Honestidad: Informar al cliente de manera clara y brindar la mejor solución.

Responsabilidad: Reflexionar, orientar y valorar las consecuencias de nuestros actos siempre en el plano de lo moral.

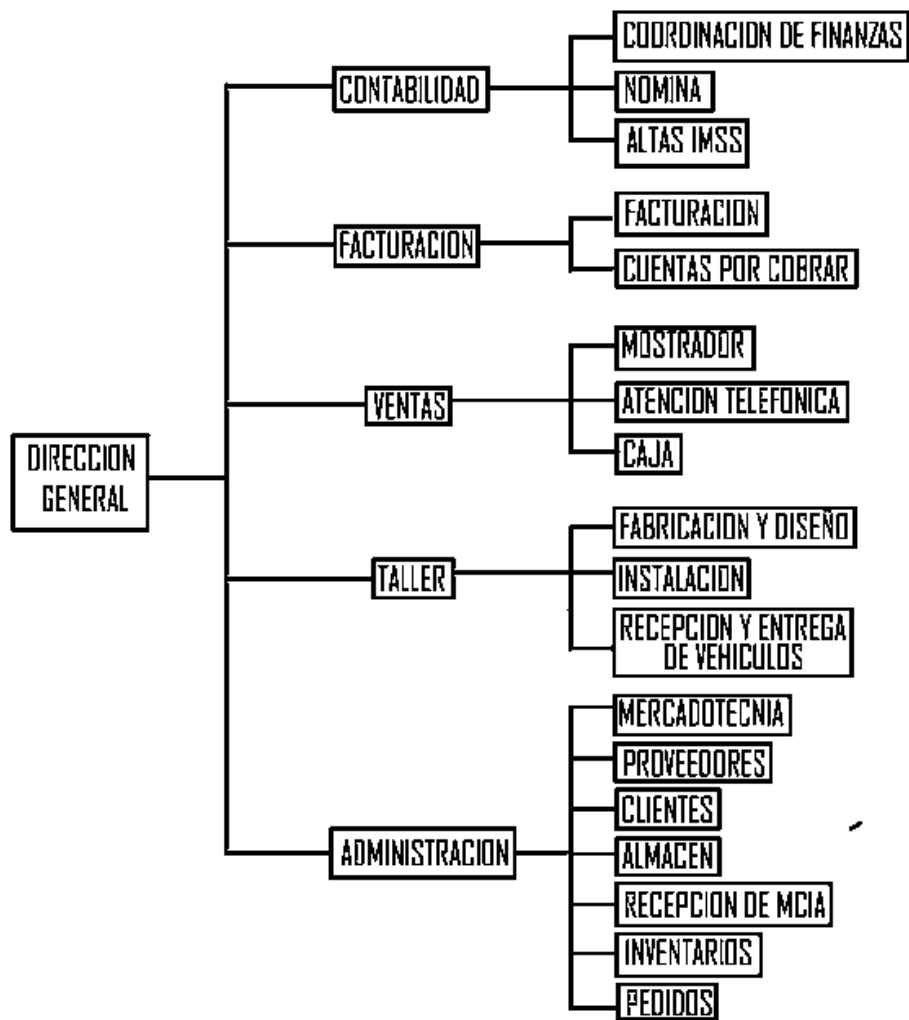
Pasión: Aplicar cada detalle en los trabajos realizados como si fuesen para uno mismo.

Compromiso: Apoyar en los objetivos y logros de la empresa, para mejorar el servicio a nuestros clientes.

2.2 ORGANIGRAMA GENERAL



ORGANIGRAMA GENERAL DE FUNCIONES



2.2.1 FUNCIONES GENERALES DE CADA DEPARTAMENTO

DIRECCIÓN GENERAL

Dirigir y controlar a cada departamento para lograr una buena coordinación entre cada uno de ellos y realizar la toma de decisiones importantes para el mejor desarrollo de la empresa.

ADMINISTRACIÓN

Administrar los recursos financieros, materiales, económicos y humanos de la empresa para obtener el mejor funcionamiento de la misma para que las actividades sean realmente remunerables actuando con eficiencia y eficacia.

CONTABILIDAD

Controlar y analizar los registros contables realizados por la empresa, de acuerdo a lo exigido por la normatividad legal y los procedimientos internos de la empresa.

FACTURACIÓN

Expedición y control de las facturas requeridas, así como el control de los clientes y la documentación de los ingresos y gastos de la empresa.

VENTAS

Atención a los clientes en mostrador y vía telefónica y dar seguimiento continuo a las actividades de venta; además del surtido y cobro de las mercancías solicitadas.

TALLER

Encargado de la fabricación, diseño e instalación de los aparatos que los clientes requieran.

2.3 ANÁLISIS FODA

FORTALEZAS

Extenso surtido en los productos de la marca DB DRIVE
Facturación de los productos
Buena ubicación
Marca de prestigio con varios años en el mercado
Personal emprendedor con buen conocimiento

OPORTUNIDADES

Marketing accesible para atraer a nuevos clientes
Medios accesibles locales y nacionales para distribución de la mercancía
Empresa destacada por sus instalaciones profesionales
Accesos a las redes sociales sin costo

DEBILIDADES

Sistema administrativo obsoleto
Poca difusión de la empresa
Capacitación poco constante
Poca asesoría técnica a clientes de mayoreo
Escasos estudios de mercado
Poca motivación a empleados
Poco tacto con los consumidores finales

AMENAZAS

Rotación de personal
Baja productividad
clientes insatisfechos
Reducción de ventas
Lugar libre a la competencia
Crisis económica

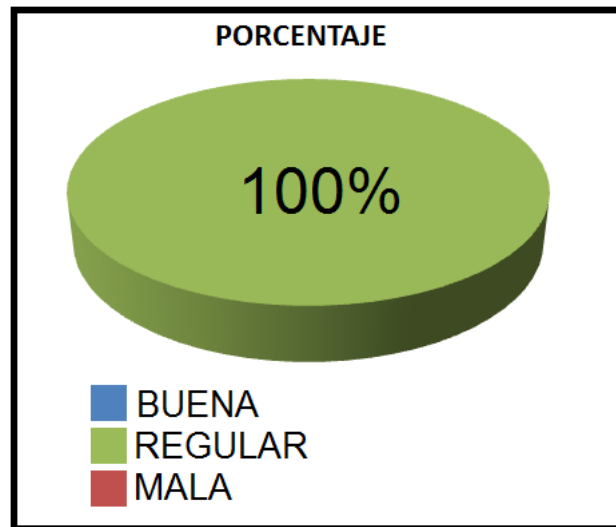
2.4 INVESTIGACIÓN DE MERCADO PARA DEFINIR LOS FACTORES DE LA DESMOTIVACIÓN

Para tener un panorama más amplio del ¿Por qué?, de las actitudes y pensamientos de los trabajadores, se ha observado la manera de realizar las actividades de cada uno de ellos para determinar en qué situaciones muestran desagrado y pérdida de motivación, además, se ha realizado un cuestionario a cada uno de los empleados que no tienen un cargo directivo dentro de la empresa para analizar los factores que ocasionan ese estado emocional que los lleva a reducir o incrementar su motivación y por ende su ritmo de trabajo, todos los datos se han manejado de manera anónima para proteger la libertad de expresión de cada empleado; La encuesta fue aplicada a 5 empleados y los resultados obtenidos se presentan de manera global, para ello se han realizado gráficas ilustrativas con los porcentajes equivalentes a cada respuesta dada por ellos.

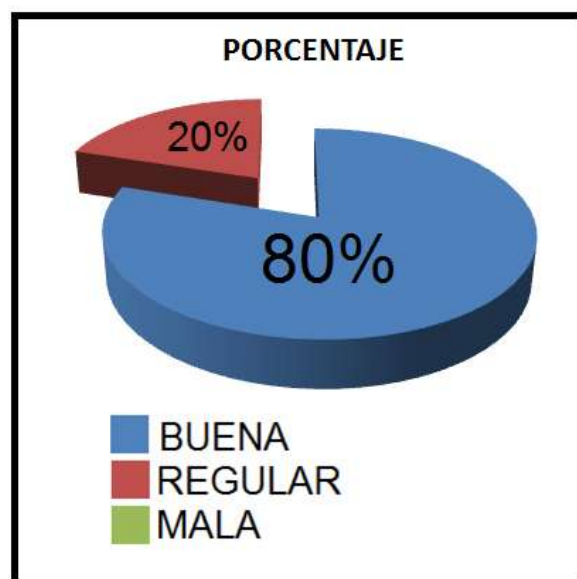
2.4.1 ENCUESTA A EMPLEADOS

RELACIÓN CON COMPAÑEROS DE TRABAJO

1.- ¿Cómo considera la relación de usted con su jefe?

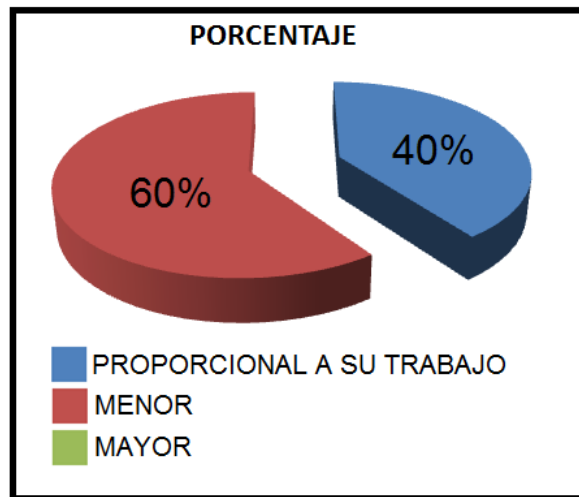


2.- ¿Cómo considera la relación de usted y sus compañeros de trabajo?

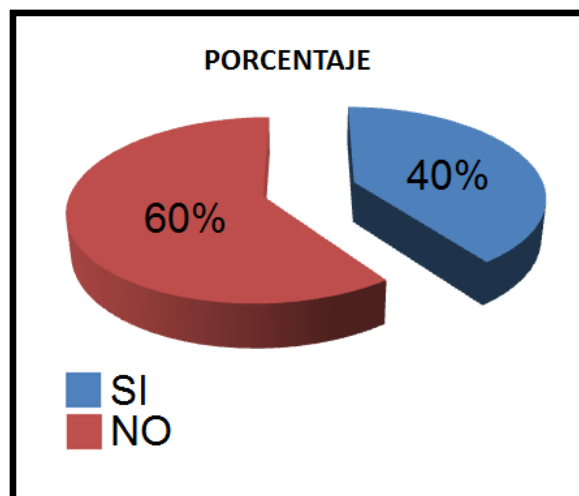


SALARIOS E INCENTIVOS

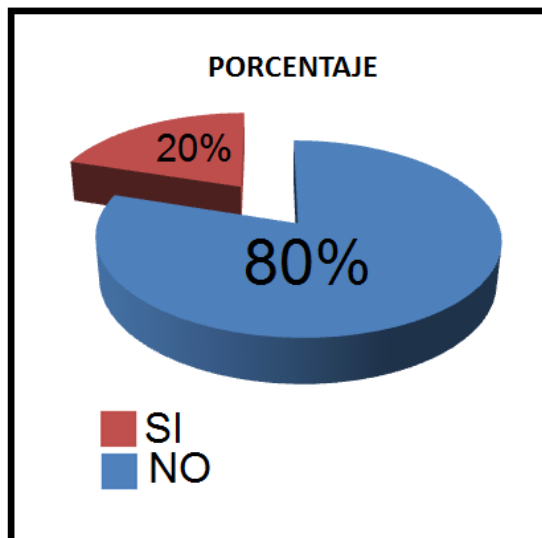
3.- La remuneración económica que usted percibe considera que es:



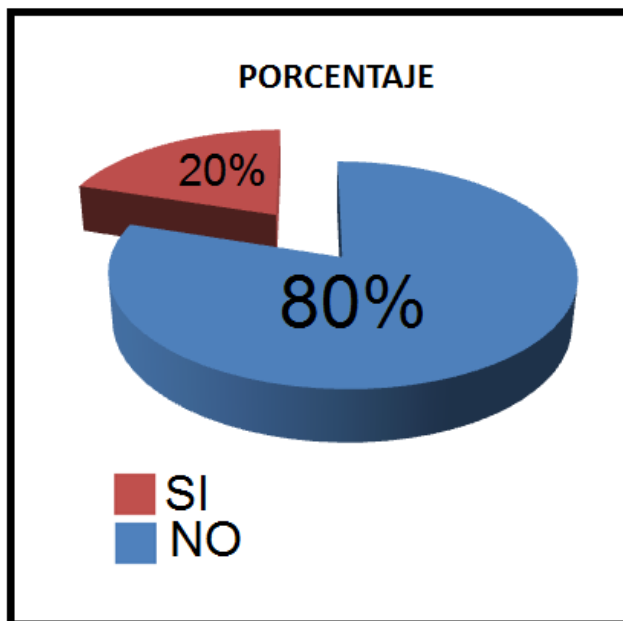
4.- ¿Su salario le es suficiente para cubrir sus necesidades económicas?



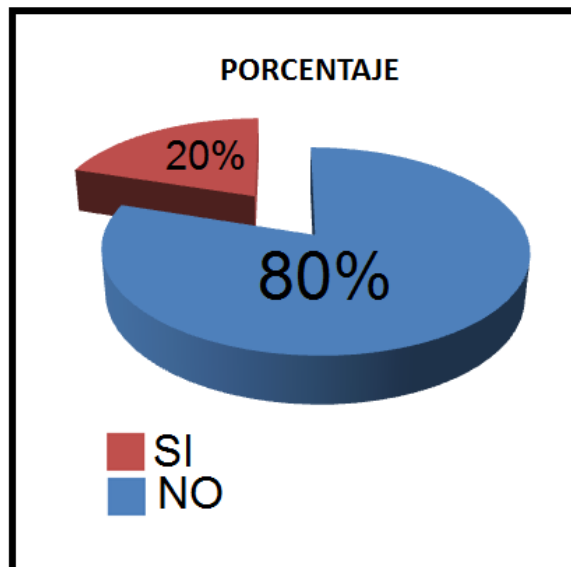
5.- ¿Ha recibido incentivos y/o reconocimientos en su trabajo en los últimos 6 meses?



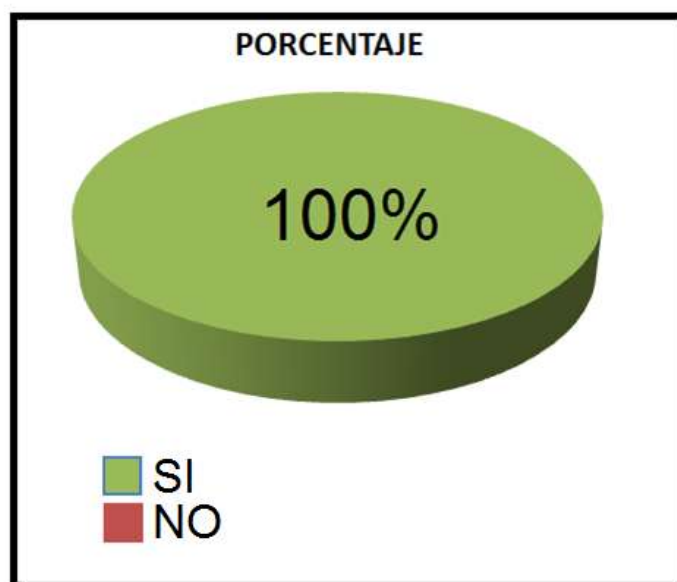
6.- ¿Considera que existe justicia en el pago de remuneraciones para todos los trabajadores de la institución?



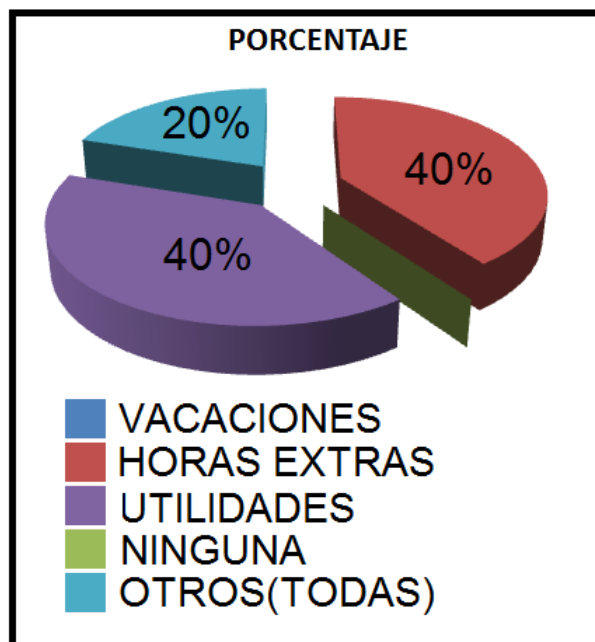
7.- ¿Considera usted que su actividad laboral es valorada?



8.- ¿Considera usted que su institución debería dar incentivos o reconocimientos a su personal con base a los méritos alcanzados?

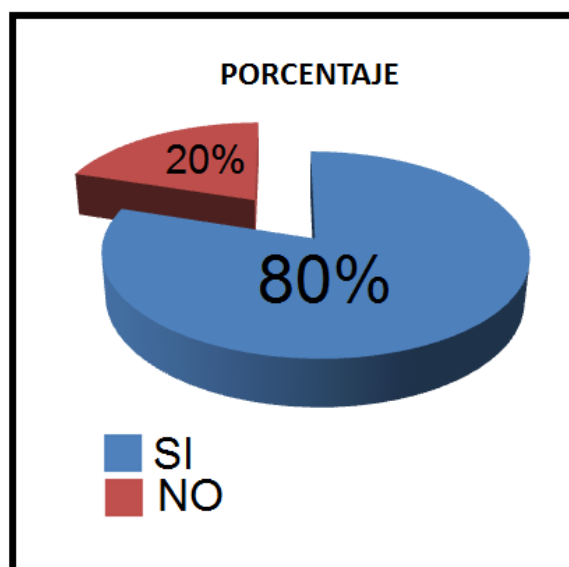


9.- ¿Cuál de sus prestaciones se ha visto afectada en el desarrollo de sus funciones?

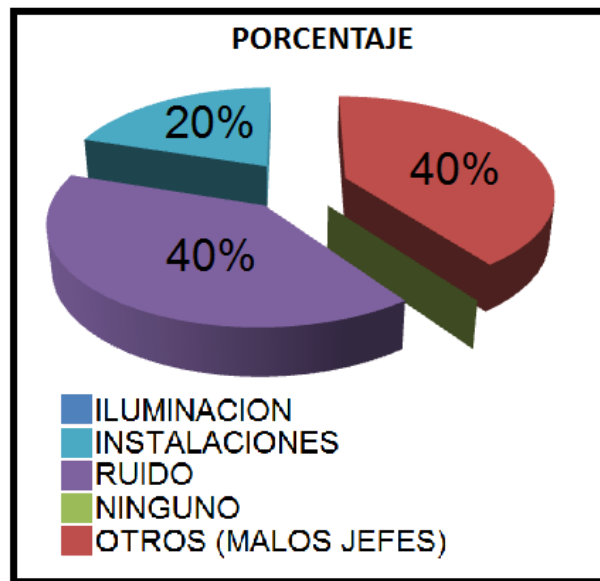


CONDICIONES DEL ENTORNO

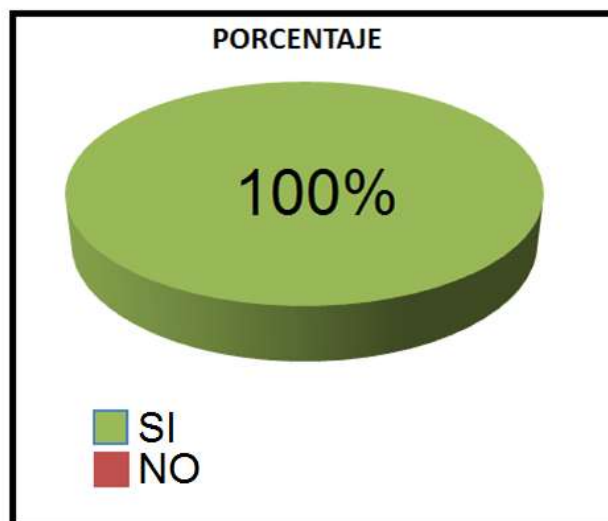
10.- ¿Considera que las condiciones de trabajo donde desempeña sus actividades son las adecuadas?



11.- ¿Qué elemento afecta más al desarrollo de sus actividades?

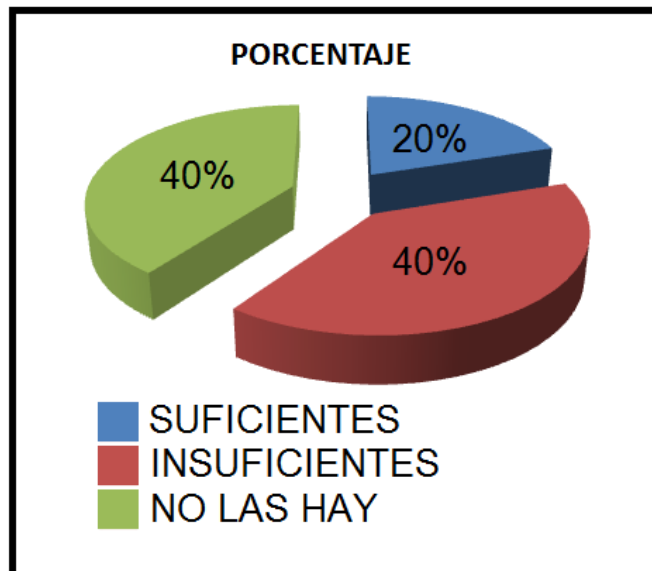


12.- ¿Las herramientas, materiales y equipo para el desempeño de sus actividades son adecuados para desempeñar sus actividades?

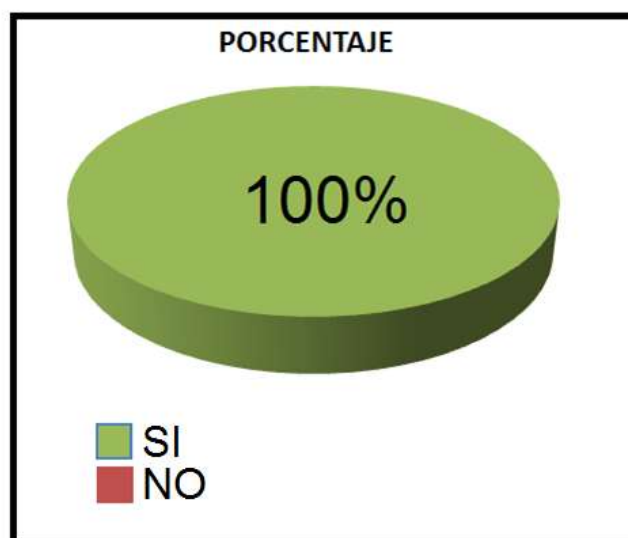


CAPACITACIÓN

13.- ¿Considera que las capacitaciones recibidas para la realización de sus actividades han sido?

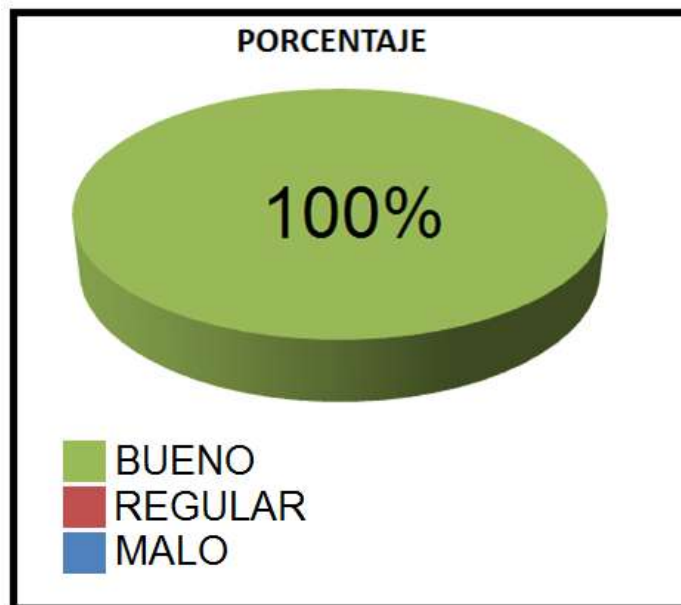


14.- ¿Considera que debería haber capacitaciones constantemente?

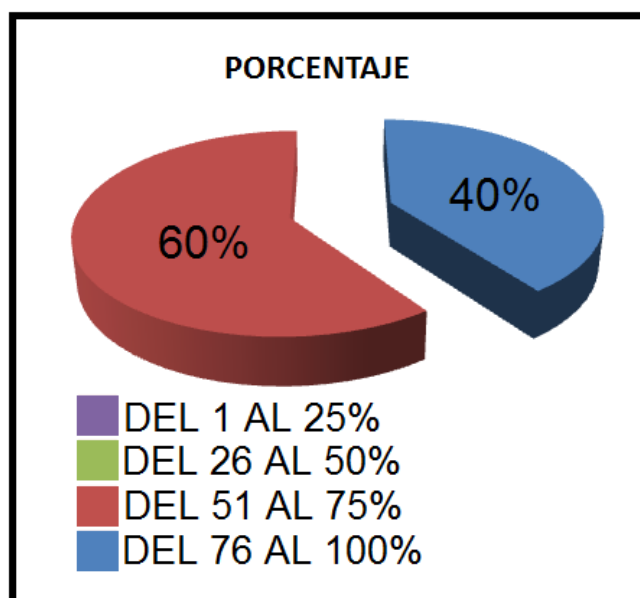


DESEMPEÑO PERSONAL

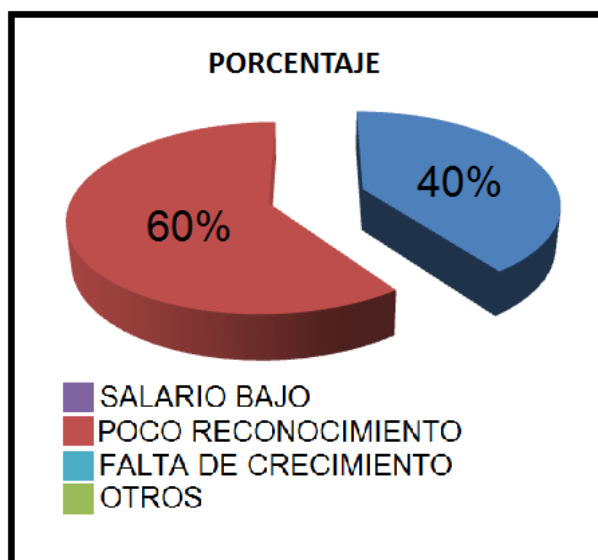
15.- ¿Actualmente como considera su desempeño laboral?



16.- Del 1 al 100, ¿qué porcentaje de sus capacidades cree usted que ha utilizado para el desarrollo de sus actividades?

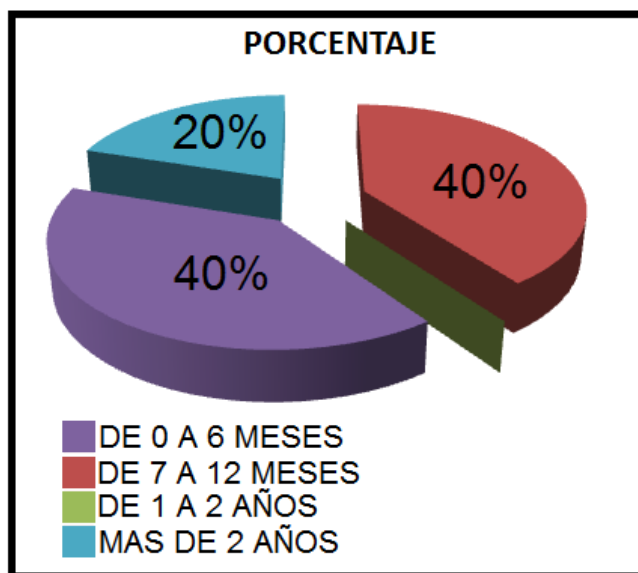


17.- ¿Cuál es la razón por la que no ha utilizado el 100% de su capacidad?

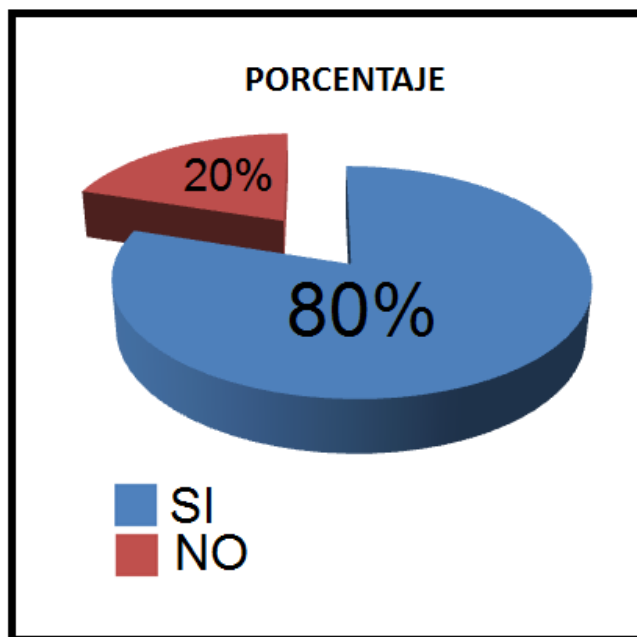


ESTADÍA DENTRO DE LA EMPRESA

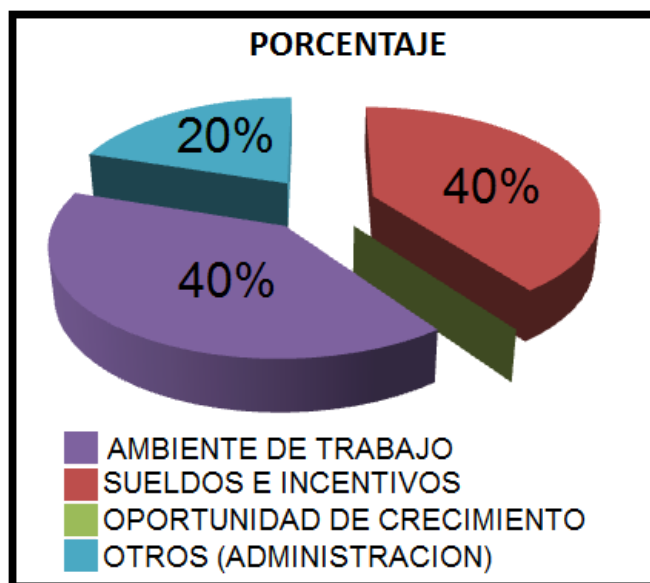
18.- Si la empresa sigue operando como hasta ahora lo ha realizado, ¿cuánto tiempo más trabajaría para ella?



19.- En los últimos 3 meses ¿ha pensado usted en cambiar de empleo?



20.- ¿Qué tendría que cambiarse en la empresa para que pueda permanecer por el mayor tiempo posible dentro de ella?



2.5 EVALUACIÓN

De acuerdo a las respuestas obtenidas en cada una de las preguntas de la encuesta al personal operativo de la empresa se han realizado los análisis correspondientes, demostrándose notablemente en las respuestas el reflejo de un personal desmotivado e insatisfecho en su mayoría, que a pesar de tener todos los elementos para el buen desempeño de sus funciones, no cuenta con la motivación necesaria que le permita tener esa libertad y confortabilidad dentro de la empresa para desenvolverse adecuadamente.

Respecto al análisis visual de las reacciones de los trabajadores se observó el cambio drástico en su ritmo de trabajo, siendo menos productivos al momento de ser supervisados por su jefe directo, ya que la mayoría de las ocasiones éste se acercaba al personal con actitudes negativas transmitiendo esa actitud a los empleados e impactando en su desempeño. Por otro lado se observó el desempeño de las funciones de cada uno de los empleados mientras que no tenían una supervisión de su jefe directo y la mayoría de los empleados realiza sus actividades de manera normal conscientes de su carga de trabajo, incluso en ocasiones aceleraban su ritmo de trabajo, al cuestionar de manera directa a los trabajadores sobre algunos puntos se logró conocer que la mayoría de los empleados son personas que les gusta lo que hacen, se identifican con el medio donde se desenvuelven y se apasionan en su trabajo y en la mayoría de sus actividades ellos aportan la idea para la realización de algún trabajo y les desmotiva el hecho de que su jefe se adjudique la idea y los presione a realizarla en lugar de motivarlos debidamente y apoyarlos a realizarla, hecho que se presenta raramente.

Algunos de los trabajadores manifestaron que a pesar de que les gusta lo que hacen, el ambiente de trabajo no es el adecuado, y han sido tratados injustamente al realizar esfuerzos en tiempo extra, o realizado proyectos que, de no ser por ellos, simplemente no se hubieran realizado y que sin embargo, no reciben alguna compensación por ello la cual es bien merecida y aunado a eso, y hecho reciente sus utilidades han sido afectadas al realizarse gastos innecesarios en la empresa y contabilizar gastos que no corresponden al desarrollo de la misma, lo cual baja aún más la motivación de los empleados. Un 60% de los trabajadores encuestados afirman que de no ser por la falta de empleos, ya no laborarían en la empresa lo cual es algo alarmante, ya que de encontrar una mejor opción de empleo, la empresa podría perder un buen trabajador o en su caso a la mayoría de su personal lo que puede originar una baja considerable en todos los aspectos.

Por esa razón es que la empresa requiere de manera urgente un cambio organizacional, para generar un ambiente más agradable para los trabajadores, que si bien es cierto no tiene que ser una motivación económica, sino crear un ambiente de confort que fortalezca la relación empleado-patrón, que traiga resultados benéficos para ambas partes.

2.6 DESARROLLO DE ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES

Después de haber concluido con la investigación cualitativa y su respectivo análisis consideraremos algunos puntos como posibles soluciones a tratar

CONCIENCIA DE LA IMPORTANCIA DE LA MOTIVACIÓN DE LOS EMPLEADOS CON EL JEFE Y LÍDER DE LA ORGANIZACIÓN

Un verdadero jefe debe ser una personal líder que no solo vea sus propios beneficios sino también los de sus empleados, siempre dando el ejemplo positivo y ganándose el respeto de todos, es muy importante darles a conocer todas las deficiencias que pueden existir si no se sabe manejar el comportamiento y actitudes de los empleados, es necesario transmitirles todos los beneficios que le traerá a la empresa si los trabajadores se encuentran emocionalmente estables y demostrarles que pueden llegar a ser potenciales al sentirse bien motivados lo que garantizará que darán un plus a sus actividades en la empresa.

CAMBIOS NECESARIOS EN EL AMBIENTE FÍSICO

Ya consiente de la importancia que es tener un buen ambiente clima laboral para los empleados, es necesario realizar algunos cambios en las instalaciones, que permita que algunos de los empleados tengan privacidad al desarrollo de sus funciones, ya que no se encuentra una buena división entre los departamentos y existen distractores que ocasionan un ritmo de trabajo menos fluido al tener distractores constantemente.

CAPACITACIÓN

En toda empresa es fundamental la capacitación de los empleados ya que al final de cuentas será un beneficio tanto para ellos como para la misma empresa al contar con personas bien preparadas capaces de tomar la iniciativa en determinadas situaciones que se puedan presentar y de esta manera aportaran más al desarrollo de la empresa y se contara con gente más productiva reflejándose en los recursos de la misma.

Es por ello que la empresa requiere de un buen líder que no solo capacite al personal, sino que también sirva de ejemplo y apoye al personal en las actividades donde se les dificulta algún proceso.

Además conscientes de la cambiante tecnología es necesario mantener al personal capacitado, para que esté preparado ante cualquier tipo de situación y no cometer el error de aprender y experimentar de acuerdo a la necesidad, sabiendo

que se puede prevenir y evitar errores, además de que eso le inspira más confianza a los clientes.

EVALUACIÓN CONSTANTE

Para la empresa también resulta ser una inversión la capacitación de su gente, por tal motivo sería necesario evaluar los frutos que tiene el esfuerzo de los trabajadores; se requiere de estar evaluando constantemente a los empleados para conocer sus resultados y determinar si se está logrando el crecimiento deseado en sus diferentes actividades.

MANEJO EFECTIVO DE ACTIVADORES MOTIVACIONALES

Hacer sentir a los trabajadores que la empresa es suya: la mayoría de los empleados sienten una carga cada que se les da alguna indicación, pero si se les da más participación en algunas decisiones relacionadas a sus actividades, pueden llegar a sentirse más integrados, debido a que ellos son los principales responsables de realizarlas y conocen en mejor medida que les facilitaría más realizar sus actividades.

RECONOCER SU BUEN DESEMPEÑO

En muchas ocasiones los jefes olvidan reconocer un buen trabajo, ya que muchos jefes tienen la idea de “para eso se les contrato”; sin embargo en muchas ocasiones los trabajadores desarrollan sus funciones dando un plus a cada proceso y alcanzando resultados que superan las expectativas del cliente, y en muy pocas ocasiones les es reconocido ese plus, sino que en caso contrario, para muchos jefes ese plus es un parámetro para saber que es capaz de hacer un trabajador y en base a ello exigirles cada vez más sin darles el estímulo adecuado, lo cual para el empleado resulta ser desmotivante y pierden el interés de dar ese plus que genera ganancias para las empresas.

NUNCA GRITAR NI FALTARLE AL RESPETO AL TRABAJADOR

Esto lo único que ocasiona es temor o molestia al hacer las actividades y genera la inseguridad que no le permitirá trabajar correctamente, lo adecuado es orientarlo para que haga bien las cosas. Un trabajador puede tomar 2 actitudes ante una situación de estas, puede generar temor y perder las ganas de seguir laborando allí, o bien revelarse ante su jefe, sin embargo cualquiera de las 2 trae resultados desfavorables para las empresas.

INCENTIVOS

En estos tiempos de crisis económica es difícil poder brindar un mayor pago a los trabajadores, sin embargo se encuentra un sinnúmero de estímulos que las empresas pueden dar a sus mejores trabajadores y que impulsara a los demás a dar buenos resultados y disfrutar de los beneficios, un buen estímulo puede ser otorgar boletos de cine, premios por productividad, puntualidad y asistencia, boletos para espectáculos e incluso en días de poco trabajo otorgarles parte del día a los trabajadores para que estén con sus seres queridos reconociendo sus esfuerzos y sin duda hacerlos sentir bien al saber que están en la empresa que les garantiza un bienestar emocional.

Crear un código de honor ha resultado ser un buen mensaje para los empleados que ayuda a sentirse a todos como parte del equipo que fue conformado con la colaboración de cada integrante de tal forma que lo hace sentir más comprendido y estar conscientes que todos están regidos por las mismas reglas.

Si bien es necesario tener motivado al personal por medio de incentivos, es necesario mantener un código de honor dentro de la empresa, ya que aunque es necesario el estímulo a los trabajadores también es indispensable su participación en el desarrollo de la misma, por tal motivo se ha elaborado el código de honor para regir a cada uno de los trabajadores.

CÓDIGO DE HONOR

- A)** No anteponer intereses personales al realizar tus actividades, recuerda que primero debes cumplir la misión de la empresa, después los objetivos del equipo y al final tus metas individuales.
- B)** No esperes a que te digan que hagas lo que ya sabes que te corresponde.
- C)** Antes de pedir ayuda, evalúa si es algo que puedes resolver sin ayuda.
- D)** Respeta las reglas y si no las entiendes pregunta.
- E)** Potencializa tus habilidades para mejorar el desempeño en tu trabajo.
- F)** Promueve con orgullo tu empresa y se parte del equipo.
- G)** Se leal a la empresa y evita acciones que la perjudiquen.
- H)** Respeta los canales jerárquicos de comunicación y cumple las indicaciones recibidas.
- I)** Comunícate sin agredir a tus compañeros.
- J)** Asume tu responsabilidad (no niegues, no te hagas la víctima, no culpes a terceros, no te justifiques y no te rindas).

- K)** Cumple en tiempo y forma las funciones propias de tu puesto y apoya al equipo cuando sea necesario (nunca abandones a un compañero en problemas).
- L)** Da un esfuerzo adicional sin que te lo pidan.
- M)** Resuelve los problemas con inteligencia no con emociones.
- N)** Sanciona las acciones no a la persona.
- O)** Reconoce y alienta personalmente los logros de tus compañeros y de tu equipo.
- P)** Respeta el tiempo de los demás.
- Q)** Cuando estés bajo presión apóyate en tu equipo, todos trabajamos por un mismo fin.

CULTURA

Como en todas las empresas se requiere constantemente recordar a los trabajadores sobre la importancia de tener una buena cultura, es necesario y urgente crear esa responsabilidad entre los trabajadores, fomentar en ellos la cultura de apoyar al prójimo sin esperar nada a cambio, creando de manera informal una serie de políticas y reglas y hacerlas respetar para fomentar en cada uno de ellos un sentido de responsabilidad y compromiso para que sean no solo buenos trabajadores sino que también buenos individuos para la sociedad.

2.7 CONCLUSIONES

En todos los ámbitos de la vida interviene la motivación como un mecanismo para lograr objetivos y alcanzar nuestras metas, las personas tienen necesidades que requieren ser satisfechas y no necesariamente debe ser una remuneración económica, si se pretende que los trabajadores se desenvuelvan con eficiencia se debe satisfacer las necesidades sociales que rodean su entorno laboral, tanto como sea posible. Los trabajadores necesitan sentir que su trabajo tiene valor y que cuando son buenos en ello se les aprecia sinceramente, también quieren sentirse seguros en su área de trabajo y por consiguiente demandan un salario adecuado, equivalente al desempeño de sus actividades.

Los nuevos empresarios deben ser personas muy conscientes de la necesidad de tener un buen trato con sus empleados que al final de cuentas son los que le van a dar el resultado de sus proyectos y de ellos depende que esto sea cada vez mejor y tenga bases sólidas para que la empresa no caiga por cuestiones internas como les ha pasado a muchas empresas que se han ido a la quiebra.

La intención de este caso es tratar de ver más allá de unos simples trabajadores que solo deben cumplir las órdenes que se les impone sin considerar sus ideales y comportamientos cuando se puede tener la de ganar sabiendo hacer las cosas bien.

Por otro lado hay que entender que es importante la motivación de los empleados para generar un buen ambiente de trabajo, ya que la manera en que se desempeñan y las actitudes que demuestran para realizar sus actividades son las actitudes que los clientes observan cada que acuden por un servicio. Y aunque es bien sabido que en todas las empresas hay una persona que trabaja poco y se queja mucho, un ambiente de empleados motivados que obtienen beneficios de sus esfuerzos puede hacer cambiar la actitud de esa persona revirtiendo los resultados y crear una persona que trabaje mucho y se queje poco, haciendo que exista competencia entre los mismos empleados que buscan tener el premio mayor sin necesidad de decirles que trabajen más.

La psicología es la fuerza más poderosa capaz de cambiar a toda persona, en ejemplos prácticos y en 2 supuestos en un día normal de cada persona podemos observar lo siguiente:

A) una persona que no sabe qué hacer y se dirige a alguna plaza pública donde hay personas descansando y en alguna de las bancas vea una persona que le atrae y algún espacio cerca de ella, sin duda querrá sentarse descansar tomar un helado, leer libro o simplemente ver a la demás gente pasar, pero buscara estar cerca de esa persona.

B) la misma persona saliendo de su casa y pasando por algún parque recreativo donde hay personas atractivas haciendo ejercicio o jugando algún deporte que también le gusta, sin duda querrá integrarse al equipo para estar de cerca con la persona que le atrae.

En este ejemplo simple se puede entender que la motivación tiene 2 tendencias, una al descanso y otra al esfuerzo físico y que si bien la persona no tenía en mente ninguna de las 2 situaciones la motivación psicológicamente hace que haya un cambio de actitud y aptitud.

2.8 BIBLIOGRAFIA

Fundamentos de Marketing, Philip Kotler y Gary Armstrong, 6° Edición, México D.F. 2003, Ed. Pearson Prentice Hall.

El Trabajo Social y las Necesidades Humanas Básicas: México, D.F. Reimpresión 1984, la prensa Mexicana S.A. De C.V.

Como Motivar a la Gente; 5ª. Edición, Mc Quaig, Jack H, México 1979.

El Comportamiento Humano en el Trabajo, Mc Graw Hill, Davis Keith y J. Newstrom, Ediciones Interoceánicas.

Fuentes electrónicas

www.elmotivador.com

www.expansion.com

www.motivacion.com

<https://es.wikipedia.org/>