

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON

FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS

DIVISION DE ESTUDIOS DE POSGRADO



FORMACION DE ACTITUDES DE LOS
TRABAJADORES HACIA LA PRODUCTIVIDAD
EN UNA EMPRESA DE SERVICIO
SIOSA.

TESIS

PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OBTENER
EL GRADO DE
MAESTRA EN FORMACION Y CAPACITACION
DE RECURSOS HUMANOS

PRESENTA

HERMELINDA TRUJILLO DE LA ROSA

San Nicolás de los Garza, N. L.

Diciembre de 2003

2003
2003
2003

TM
Z 7 1 2 5
F E L
2 0 0 3
. T 7 8

NORMAACIONY DDE ACCTTUUDERS DEB LOS TRABAJADOREB HAACIA LA
SOCIACIONY DDE ACCTTUUDERS DEB LOS TRABAJADOREB HAACIA LA
PROODUCCTTUADY BEN UIVA EMPPEHUESA DEB SERVICIO
SICOSA

H. T. R.



1020149433

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON
FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS
DIVISION DE ESTUDIOS DE POSGRADO



FORMACION DE ACTITUDES DE LOS
TRABAJADORES HACIA LA PRODUCTIVIDAD
EN UNA EMPRESA DE SERVICIO
SIOSA.

TESIS

PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OBTENER
EL GRADO DE
MAESTRA EN FORMACION Y CAPACITACION
DE RECURSOS HUMANOS

PRESENTA

HERMELINDA TRUJILLO DE LA ROSA

San Nicolás de los Garza, N. L.

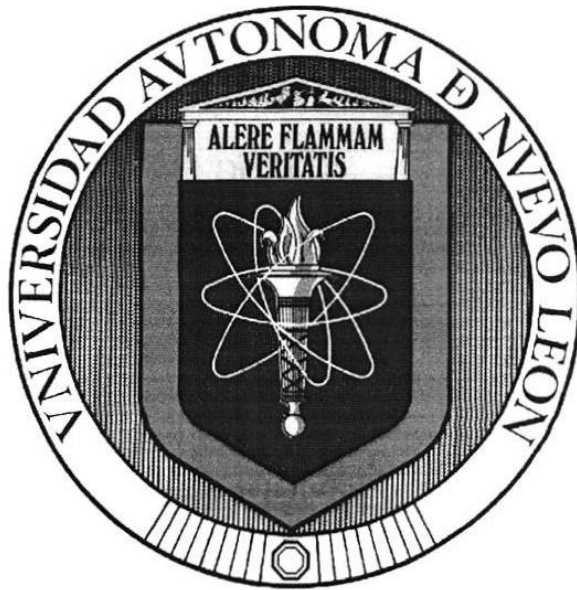
Diciembre de 2003

984/20

TM
E 7125
FFL
2003
• T78



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO**



**FORMACIÓN DE ACTITUDES DE LOS TRABAJADORES
HACIA LA PRODUCTIVIDAD EN UNA EMPRESA DE SERVICIO
SIOSA.**

T E S I S

**Presentada como requisito para obtener el grado de
MAESTRA EN FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**P R E S E N T A
HERMELINDA TRUJILLO DE LA ROSA**

**San Nicolás de los Garza, N.L.
Cd. Universitaria**

Diciembre de 2003.

APROBACIÓN DE MAESTRÍA

DIRECTOR DE TESIS

M.C. ROGELIO CANTÚ MENDOZA

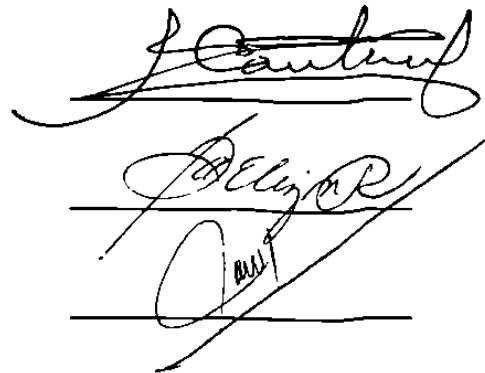
SINODALES

M.C. ROGELIO CANTÚ MENDOZA

M.C. GABRIELA A. ELIZONDO REGALADO

M.C. CÁSTULO HERNÁNDEZ GÁLVEZ

FIRMAS



The image shows three handwritten signatures, each written over a horizontal line. The top signature is the most legible, appearing to be 'R. Cantú'. The middle signature is more stylized and less legible. The bottom signature is also stylized and less legible.



A handwritten signature, 'R. Cantú', is written over a horizontal line. The signature is in cursive and clearly legible.

M.C. ROGELIO CANTÚ MENDOZA
SUBDIRECTOR DEL POSGRADO DE LA FAC. DE FILOSOFIA Y LETRAS
DE LA U.A.N.L.

DEDICATORIA.

A mis padres:

**Guadalupe Trujillo Hernández y a la memoria
de mi madre, Aurora de la Rosa Casas,
Por su guía y ejemplo de constancia y logro.**

A mi esposo,

**Camilo Alejandro Cavazos Torres, por su
amor y su apoyo**

A mis hijos:

**Laura Aydé, Alejandro, Diana Isis, Marilyn
Priscila y Daniel de Jesús, cada uno de ellos es
un regalo de Dios a quién se lo agradezco
continuamente y representan para mi, energía
de vida, a todos con profundo Amor.**

**Agradezco al M.C. Rogelio Cantú Mendoza,
Asesor de esta Tesis, por las instrucciones
tan precisas que sirvieron en la elaboración
de este trabajo. Por su aplomo en la
organización de las ideas y transmitir las
con claridad.**

Les pido por favor, acepten mi dedicatoria y agradecimiento.

Deseo compartir con ustedes estos principios de vida que, en lo particular, comulgo con ellos y si ustedes los quieren llevar como parte de su existencia ¡Magnífico!

LA VIDA ES UNA OPORTUNIDAD

La vida es una oportunidad, aprovéchala.

La vida es belleza, admírala.

La vida es beatitud, saboréala.

La vida es un sueño, hazlo realidad.

La vida es un reto, afróntalo.

La vida es un deber, cúmplelo.

La vida es un juego, juégalo.

La vida es preciosa, cuídala.

La vida es riqueza, consévala.

La vida es amor, gózala.

La vida es un misterio, devélalo.

La vida es promesa, cúmplela.

La vida es tristeza, supérala.

La vida es un himno, cántalo.

La vida es combate, acéptalo.

La vida es una tragedia, domínala.

La vida es aventura, arróstrala.

La vida es felicidad, merécela.

La vida es la VIDA, defiéndela.

Madre Teresa de Calcuta.

ÍNDICE

FORMACIÓN DE ACTITUDES DE LOS TRABAJADORES HACIA LA PRODUCTIVIDAD EN UNA EMPRESA DE SERVICIO SIOSA.

INTRODUCCIÓN	7
I. SUSTENTACIÓN TEÓRICA Y CONCEPTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.	12
I.1 ACTITUDES.	12
I.2 CAPITAL EMOCIONAL	17
I.3 CALIDAD	17
I.3.1 PROYECTO DE CALIDAD DE VIDA	21
I.3.2 PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD	28
I.3.3 CALIDAD EN EL SERVICIO	32
I.4 COMPETITIVIDAD	45
II. PRODUCTIVIDAD Y RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA	55
II.1 ANTECEDENTES	55
II.2 ANTECEDENTES Y RENACIMIENTO DE LA TEORIA DE LA ADMINISTRACIÓN	57
II.3 DEFINICIÓN DE PRODUCTIVIDAD	58
II.4 TEORÍA CLÁSICA DE LA ORGANIZACIÓN	66
II.5 SUPERVISIÓN Y PRODUCTIVIDAD	70
II.6 LOS SUPERVISORES Y LAS ATMÓSFERAS DE GRUPO	72
II.7 LA EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO PRODUCTIVO	74
II.8 EDUCACIÓN Y DESARROLLO NACIONAL	78
III. DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES EN LA FORMACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS DE SIOSA.	80
III.1 DESCRIPCIÓN	80
III.2 EL ESTUDIO	80
III.2.1 LA REALIZACIÓN	80
III.2.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN	81
III.2.3 EL INSTRUMENTO UTILIZADO	81
III.2.4 METODOLOGÍA	81
III.2.5 EL INSTRUMENTO	81
III.2.6 APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO Y RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN.	81
III.3 EL REPORTE	82

III.4 PERFIL OCUPACIONAL	83
III.5 DEFINICIÓN DE VARIABLES E INDICADORES	84
III.5.1 COGNITIVO	84
III.5.2 AFECTIVO	85
III.5.3 CONDUCTUAL O COMPORTAMENTAL	86
III.6 MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DEL ESTUDIO	89
III.7 INTERPRETACIÓN	109
III.7.1 FORTALEZAS	109
III.7.2 DEBILIDADES	109
III.7.3 OPORTUNIDADES	110
III.7.4 AMENAZAS	111
III.8 PROPUESTA METODOLOGICA DE CAPACITACIÓN EN LA EMPRESA SIOSA	113
CONCLUSIONES	114
ANEXO I	116
ANEXO II	118
ANEXO III	121
BIBLIOGRAFÍA	126

FORMACIÓN DE ACTITUDES DE LOS TRABAJADORES HACIA LA PRODUCTIVIDAD EN UNA EMPRESA DE SERVICIO SIOSA.

INTRODUCCIÓN.

Estamos viviendo la mayor transformación del mundo en la historia.

La globalización y la competitividad, las relaciones laborales, la forma de producir, los requerimientos sociales, las actitudes, la predominancia que está tomando el problema de la estabilidad laboral, las economías emergentes, son algunos indicadores de que nuestra sociedad esta cambiando culturalmente. La redefinición que las empresas y organizaciones precisan hacer, para servir, sobrevivir y desarrollarse; y como éstas requieren generar modelos de productividad, servicios y competitividad que respondan óptimamente a las necesidades de los clientes y a la dinámica de los mercados.

La cultura organizacional es la cultura de la empresa en todos sus niveles; y la empresa es quizá el factor de cambio cultural más importante en la sociedad occidental de los últimos 200 años; y la empresa moderna, la de la era industrial, desde un punto de vista sociocultural, no es otra cosa que un sistema de intercambio de relaciones humanas encaminadas a la producción de bienes y servicios, teniendo en cuenta que tanto el capital como la fuerza laboral y el mismo proceso productivo se rigen por las leyes y la dinámica del mercado.

En la empresa se trata de sistematizar la vida de un grupo especializado en una actividad y objetivos específicos; donde lo que está en juego son los conceptos básicos y compartidos sobre el proceso productivo específico.

En todos los campos del quehacer humano, el cambio es mas acelerado, profundo y generalizado, todos los sistemas, el político, el religioso, el familiar, el educativo y el organizacional, están en permanente cambio. Estamos en una nueva era en la historia: la era de la información, de la tecnología y del conocimiento.

Esta transformación cambia mucho los patrones de referencia, de las costumbres y hábitos, de las creencias y presupuestos en la vida familiar, en las instituciones y en las empresas. Los líderes empresariales si desean mantener el control de sus organizaciones hacia los resultados esperados y hacia el crecimiento, requieren entender las tendencias hacia donde se dirigen las energías aceleradas del cambio. Principalmente necesitan entender las variables esenciales de la cultura organizacional y de la constitución de los grupos humanos que dirigen.

El cambio lo harán las personas en su organización o sufrirán si es que no fueran capaces de adaptarse a las necesidades del mercado si desean permanecer en él.

La presente investigación es un proyecto enfocado bajo una disciplina del diseño metodológico que obedecerá en este caso al proceso de la formación de actitudes de los trabajadores hacia la productividad en una empresa de servicio llamada SIOSA.

En el primer capítulo, se presenta la sustentación teórica y conceptual de la investigación abordando temas como calidad, competitividad y actitudes.

En el segundo capítulo, se incluyen conceptos sobre productividad y recursos humanos en la empresa y se resalta además, la influencia de la educación en el trabajo productivo.

En el tercer y último capítulo se da a conocer el estudio, como se realizó y finalmente se da a conocer la interpretación de los resultados, así como una propuesta metodológica de capacitación, y conclusiones.

Proyecto de Tesis: Formación de actitudes de los trabajadores hacia la productividad en una empresa de servicio.

- **Problema a estudiar:** El principal propósito de esta investigación es conocer la formación de las actitudes de los trabajadores hacia la productividad, y observar cuál es el efecto que puede causar si participa en la toma de decisiones en sus actividades. Al mismo tiempo es presentada para obtener el grado de maestra en Formación y Capacitación de Recursos Humanos.
- **Pertinencia y Justificación del Problema:** En la actualidad en las organizaciones es de suma importancia conocer la opinión tradicional acerca del perfil deseable de los individuos que se pueden definir en función de sus actitudes, aptitudes, intereses, conocimientos y características precisas de personalidad.

Es tan importante el capital humano en la empresa que las organizaciones tiene que sentirse responsables y fomentar el desarrollo individual, especialmente si éstas tienen deseos de supervivencia económica y social a largo plazo a través de su adaptabilidad, de las innovaciones de los cambios vertiginosos en la que se ven inmersos.

Los cambios de actitud que se dan en el trabajador repercuten favorablemente en la empresa con más productividad y un estado de prosperidad, así como el trabajador con una sensación de bienestar social, económico y espiritual. Es por esto que es importante que los trabajadores asuman una actitud positiva en cuanto a la productividad y a la calidad de bienes y servicios en la que participan.

Importancia económica. En la economía de mercado centralmente planificada se parte del supuesto que el hombre produce para engrandecer a su nación y lograr el bien colectivo que parte del supuesto que el hombre produce para la sociedad con la finalidad de obtener una ganancia expresada en dinero en la cuál va a comprar bienes y servicios que pueden

satisfacer sus necesidades y deseos, de tal manera que una de las inversiones mas productivas que pueda ser el organismo radica en el desarrollo incesante de sus miembros y en el que sea saludable el medio ambiente en que trabaja.

Importancia social. La función social de un individuo o de una institución es la labor o papel que desempeña dentro de la sociedad en que vive y el cumplimiento de los deberes del Estado que se han adquirido voluntariamente o por las circunstancias.

La función social de la empresa es producir bienes y servicios para la comunidad.

Cuando una empresa da a la comunidad mas bienes y servicios que aquellos que utilizó en el proceso de producción, la empresa cumple con su función social.

Importancia Tecnológica. Para el presente estudio es de capital importancia ya que SIOSA tiene un compromiso social y comercial con sus clientes y para satisfacer sus necesidades ofrecen administrar sus requerimientos vía Internet a través de una tienda electrónica personalizada o se vincula a la plataforma electrónica:

- e-procurement
- e-business
- e-commerce
- e-mail (archivos – planos)
- Fax
- E-mail (texto)
- telefónicamente

• **OBJETIVOS.**

- Realizar diagnóstico de la situación actual en cuanto las actitudes de los trabajadores hacia la productividad en la empresa SIOSA.
- Elaborar una propuesta de capacitación dependiendo del resultado del diagnóstico de necesidades.