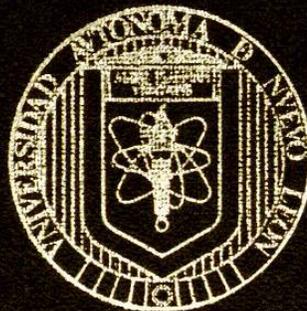


UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON

FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA Y ELECTRICA

DIVISION DE ESTUDIOS DE POST-GRADO



**HERRAMIENTAS DE MOTIVACION Y EFECTIVIDAD
PARA EL PERSONAL DE LA EMPRESA**

POR

ING. GRISELDA CELESTINO MORENO

TESIS

**EN OPCION AL GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS
DE LA ADMINISTRACION CON ESPECIALIDAD
EN RELACIONES INDUSTRIALES**

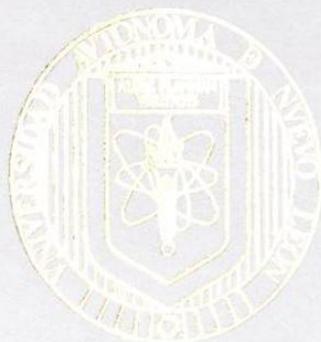
SAN NICOLAS DE LOS GARZA, N. L. DIC. DE 1999



1080090387

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON

FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA Y ELECTRICA
DIVISION DE ESTUDIOS DE POST-GRADO



HERRAMIENTAS DE MOTIVACION Y EFECTIVIDAD
PARA EL PERSONAL DE LA EMPRESA.

POR

ING. GRISELDA CELESTINO MORENO

TESIS

PROPONICION AL GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS
DE LA ADMINISTRACION CON ESPECIALIDAD
EN RELACIONES INDUSTRIALES

SAN NICOLAS DE LOS GARZA, N. L. DIC. DE 1999

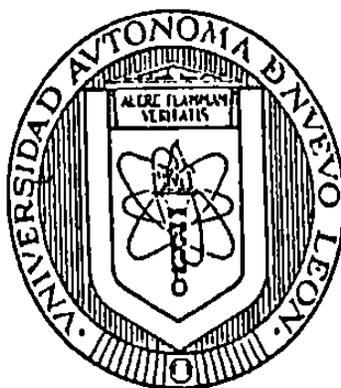
49

5
M 3

9



UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON
FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA Y ELECTRICA
DIVISION DE ESTUDIOS DE POST-GRADO



**HERRAMIENTAS DE MOTIVACION Y EFECTIVIDAD PARA EL PERSONAL
DE LA EMPRESA**

POR

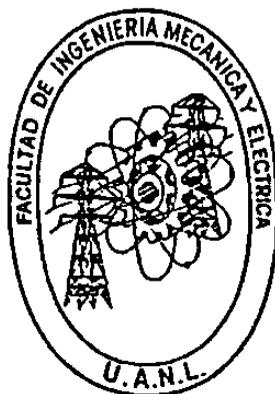
ING. GRISELDA CELESTINO MORENO

TESIS

**EN OPCION AL GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS DE LA
ADMINISTRACION CON ESPECIALIDAD EN RELACIONES INDUSTRIALES**

SAN NICOLAS DE LOS GARZA, N.L. A DICIEMBRE DE 1999

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON
FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA Y ELECTRICA
DIVISION DE ESTUDIOS DE POST-GRADO



**HERRAMIENTAS DE MOTIVACION Y EFECTIVIDAD PARA EL PERSONAL
DE LA EMPRESA**

POR

ING. GRISELDA CELESTINO MORENO

TESIS

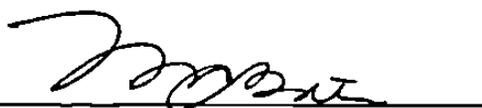
**EN OPCION AL GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS DE LA
ADMINISTRACION CON ESPECIALIDAD EN RELACIONES INDUSTRIALES**

SAN NICOLAS DE LOS GARZA, N.L. A DICIEMBRE DE 1999

Universidad Autónoma de Nuevo León
Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica
División de Post-grado

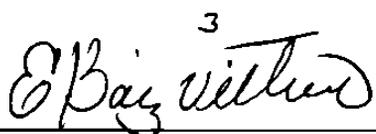
Los miembros del comité de tesis recomendamos que la tesis "HERRAMIENTAS DE MOTIVACION Y EFECTIVIDAD PARA EL PERSONAL DE LA EMPRESA", realizada por el alumno Ing. Griselda Celestino Moreno con matricula 0168812, sea aceptada para su defensa como opción al grado de Maestro en Ciencias de la Administración con especialidad en Relaciones Industriales.

El comité de Tesis



M.A. Matías Alfonso Botello Treviño

Asesor



M.C. Esteban Baez Villarreal

Coasesor



M.A. Marin Jesús González González

Coasesor



Vo. Bo.

M.C. Roberto Villarreal Garza

División de Estudios de Post-grado

San Nicolás de los Garza, N.L. a Diciembre de 1999

AGRADEZCO

- A dios y le doy gracias por haberme dado la oportunidad de llegar a esta etapa de mi vida y le pido que me permita continuar con la siguiente.
- Infinitamente a mi padre Santos, que siempre me ha apoyado en todos los proyectos que me he propuesto en la vida.
- Profundamente a mi esposo Alfonso por su apoyo y confianza, a mis hijos Alfonso F., Ivy Y., e Isai A. por su comprensión para terminar este proyecto, siendo ellos la principal razón por la cual buscamos siempre nuestra superación profesional.
- A Hilda y Saúl Pérez que siempre fueron pilares fundamentales para nosotros y que nunca escatimaron en proporcionarnos su apoyo cuando más lo necesitamos.
- Al Ing. Alfonso V. Rodríguez Del Angel, Director de la Esc. Preparatoria Número Dos, el apoyo incondicional para la realización de esta maestría.

- Al Dr. Rogelio González Castillo, Director de Intercambio Académico y Becas de la Universidad Autónoma de Nuevo León, la beca que me proporcionó para realizar esta maestría.

PREFACIO

El presente trabajo de tesis hecho por el Lic. Alfonso Menchaca Esquivel e Ing. Griselda Celestino Moreno, surge debido a la importancia de mantener una buena motivación en el personal de la empresa, trata de desarrollar los conceptos necesarios para acceder al cambio, sacudir la rutina laboral, social y personal del individuo, alcanzar la efectividad y calidad del personal en cualquier estructura de trabajo o en el entorno en general de las empresas.

En nuestro país se esta generando una competencia entre las empresas por el servicio que brindan las empresas internacionales, siendo de vital importancia incrementar los índices de productividad, calidad en el servicio y calidad total de toda la organización y de las empresas en el mayor grado posible.

La presente tesis toma como centro de referencia la motivación y efectividad que deben tener los empleados de una empresa, partiendo desde el interior de la persona, después la interdependencia personal y por ultimo la aceptación de lo que es servir con calidad, es decir que el empleado "se ponga la camiseta", que brinde el uno por ciento extra.

Solo se describirán las condiciones y características necesarias para que se presenten las herramientas de una forma clara y objetiva, así mismo se realizaron varias visitas a una empresa en funcionamiento para diagnosticar la motivación y efectividad del personal antes y después de la implementación de las herramientas.

El resultado es la construcción de una autoconfianza en el individuo a través del desarrollo del propio carácter, de la integridad, la honestidad y la dignidad humana, necesarias para transformar nuestro universo, se materializan muchos de los principios fundamentales de la eficiencia humana, si desarrollamos estas herramientas como un hábito, es seguro que tendremos éxito permanente en lo personal, laboral, familiar y de convivencia social.

El servir con calidad, le trae al personal como consecuencia una mejor calidad de vida y grandes satisfacciones.

LIC. ALFONSO MENCHACA ESQUIVEL ING. GRISELDA CELESTINO MORENO

HERRAMIENTAS DE MOTIVACION Y EFECTIVIDAD PARA EL PERSONAL DE LA EMPRESA

Índice

Síntesis.....	1
Capítulo 1 Introducción.....	6
1.1. Planteamiento del problema de estudio.....	7
1.2. Objetivo de la tesis.....	7
1.3. Hipótesis del trabajo de tesis.....	8
1.4. Justificación del trabajo de tesis.....	8
1.5. Metodología.....	9
1.6. Revisión Bibliográfica.....	10
Capítulo 2 Diseño del programa.....	12
2.1. Antecedentes de la empresa en estudio.....	12
2.2. Ambiente que rodea a la empresa Mexicana.....	13
2.3. Diagnostico del personal de la empresa antes de la implementacion de las herramientas motivacionales y de efectividad personal.....	14
2.4. La motivación y otras variables motivacionales....	16
2.5. Implementacion de las herramientas motivacionales.....	18
2.6. Conceptos básicos de los paradigmas y los hábitos.....	19
Capítulo 3 Herramientas motivacionales.....	25
3.1. Ser facilitador.....	25
3.2. Ser asertivo y proactivo.....	27
3.3. Administrar el tiempo.....	30
3.4. La comunicación empática.....	34
3.5. Calidad personal.....	35
3.6. El trabajo en equipo y la cooperación creativa.....	51

3.7. Calidad en el servicio.....	68
3.8. Mente sana, Cuerpo sano.....	83
Capitulo 4 Recursos Materiales.....	86
Capitulo 5 Conclusiones.....	87
Capitulo 6 Recomendaciones.....	90
Bibliografía.....	92
Anexos 1.....	95
Anexos 2.....	101
Listado de Tablas y Gráficas.....	111
Listado de figuras.....	116
Glosario.....	117
Resumen Autobiográfico 1.....	118
Resumen Autobiográfico 2.....	120