

**MATERIA: COMPETENCIAS DEL DESARROLLO HUMANO
SEMANA 5**

TEMAS:

- a) Ciclo de motivación.
- b) Niveles de lealtad laboral.
- c) Beneficios de la fidelización del personal.
- d) Niveles de motivación 360°.

• **¿Cuáles son las fases del ciclo de motivación de un individuo?**

1. **Equilibrio (homeostasis).** El individuo se siente tranquilo, en estado ecuánime.

Ejemplo:



Luisa trabaja muy contenta como asistente ejecutiva. No le hace falta nada

2. **Estímulo.** Surge una situación que promueve un cambio.

Ejemplo:

Una amiga le comenta que la empresa tendrá una alianza estratégica con una organización norteamericana y Luisa se preocupa porque ella no habla inglés



3. **Necesidad.** La persona cambia su actitud porque tiene que satisfacer la necesidad que se le ha presentado.

Ejemplo:

Luisa sabe que de seguir así, ya no cubrirá el perfil de su puesto y tiene que hacer algo



4. **Tensión.** Pérdida del estado de tranquilidad y sensación de ansiedad por la necesidad insatisfecha.

Ejemplo:



Luisa ya no va tranquila a trabajar; todo el tiempo piensa que debe aprender inglés

5. **Conducta.** Se llevan a cabo acciones que conduzcan a la satisfacción de la necesidad (acción)

Ejemplo:

**Luisa inicia la búsqueda
de escuelas para aprender
inglés**



6. **Frustración.** Cuando la acción no conduce a la satisfacción de la necesidad.

Ejemplo:



**Se inscribe en una
escuela para aprender,
pero después de un
tiempo descubre que no
ha aprendido nada**

7. **Satisfacción.** La persona elige una acción diferente y encuentra resultados positivos.

Ejemplo:

Luisa cambia de escuela y encuentra una con un método que la conduce a hablar inglés en poco tiempo



• **¿Cuáles son los porcentajes de lealtad en los empleados, de acuerdo con la Agencia Gallup?**



- ✓ Sólo el 24% de los empleados se sienten muy comprometidos con la empresa. Son proactivos, innovadores y leales.
- ✓ El 60% no están comprometidos; son indiferentes, todo les da igual, hacen el mínimo esfuerzo.
- ✓ El 16% están absolutamente disgustados con la organización; contaminan a los demás y se sienten frustrados en su trabajo.

• **¿Qué beneficios tiene la empresa al fidelizar a su personal?**

BENEFICIO	EJEMPLO
Un trabajador reconocido por la empresa es más productivo	Si el cocinero de un restaurante es felicitado por el Gerente y toma en cuenta sus recomendaciones, los meseros recibirán productos de calidad, en el tiempo establecido y se elevará la productividad del negocio.
La motivación incrementa las ventas aún en períodos difíciles	Los meseros saben que recibirán un bono de productividad si trabajan en equipo con la cocina, así que llevan los platillos solicitados a las mesas con excelente actitud. Los comensales prefieren ir ahí, aún cuando no es quincena.
Los empleados comprometidos contribuyen a incrementar el mercado	El Gerente ha hablado con el dueño del restaurante porque tiene grandes ideas para abrir una sucursal al sur de la Ciudad.
La satisfacción del empleado incrementa en promedio, un 12% la satisfacción del cliente	Gracias a la amabilidad de meseros, garroteros y personal de cocina, los clientes llenan las encuestas de calidad, incluyendo una felicitación al personal.
Un empleado comprometido trabaja con pasión y lealtad	La cajera tiene horarios arduos de trabajo pero le encanta su trabajo, conoce a mucha gente y sabe que de ella dependen las buenas cuentas del restaurante.
El 78% recomienda los productos de la empresa y el 58% dicen ser más creativos	Cada empleado "presume" con familiares y amigos la magnífica comida y atención que encontrarán en el restaurante, por lo que muchos quieren ir a conocerlo; además, les han dicho que continuamente se renueva el menú.

• **Cuáles son los niveles de motivación que propone Fischer en su teoría 360°?**

La motivación 360° propone combinar la motivación intrínseca y extrínseca para mantener al personal altamente motivado. Sugiere que la motivación intrínseca es más duradera ya que se logra con el trabajo mismo y haciendo sentir a la persona autónoma, que tenga retos a la altura de sus talentos, un entorno donde las personas generen relaciones cercanas y de confianza, donde exista novedad y aprendizaje, que la persona sienta que crezca y comprenda la trascendencia y significado de su trabajo.

Los niveles de la motivación son:

