



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE APIZACO

NOMBRE DEL PROYECTO:

CONTRIBUYENDO A LA META

ESTRATEGIA MOTIVACIONAL PARA LOS TRABAJADORES DEL
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SAT)

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

PRESENTA:

LIZBETH MORALES CALOCH

NOMBRE DEL ASESOR:

LIC. DIANA ORDOÑEZ PÉREZ

APIZACO, TLAX., JULIO 2024



AGRADECIMIENTOS

Al concluir una etapa maravillosa de mi vida quiero extender un profundo agradecimiento a quienes hicieron posible este sueño, aquellos a quienes siempre caminaron junto a mí y fueron una fuente de inspiración, apoyo y fortaleza para salir adelante.

Esta mención en especial es para mi madre, le doy gracias por nunca abandonarme y ser mi motivación día con día. Este logro es para ti porque quiero que te sientas orgullosa de tu hija, de tu primera profesionista, todo lo logre gracias a tu apoyo incondicional y por alentarme a ser una mejor persona, a superarme, y nunca rendirme ante ninguna adversidad.

Estas líneas incluyen a una persona que, aunque no se encuentra ya presente en mi vida diaria, le doy las gracias por ser un apoyo y por haber formado parte de mi vida pues marco no un fin si no el inicio de una nueva etapa, un nuevo comienzo....

Sin duda alguna este año fue de muchas experiencias nuevas y desafiantes, el camino fue difícil, pero a pesar de las adversidades que se presentaron hoy estoy aquí feliz, contenta y orgullosa de todo lo que he logrado.

RESUMEN

En la era moderna, las administraciones reconocen que su activo más valioso es su capital humano.

Un ambiente laboral positivo no solo mejora la productividad y la eficiencia, sino que también fomenta la creatividad, la innovación y la satisfacción de los empleados.

Este proyecto representa nuestro compromiso con el bienestar de los trabajadores y nuestra dedicación a construir un entorno laboral que no solo sea productivo, sino también gratificante y enriquecedor para todos.

Motivar aún más a los trabajadores es enriquecedor porque se logra el compromiso y dedicación diaria por el trabajo, hace que se convierta en una pasión y no en una obligación.

- Un buen liderazgo es crucial para el éxito y la sostenibilidad de la administración.
- Los trabajadores son el corazón de cualquier organización, y su valor es incalculable para el éxito y la sostenibilidad a largo plazo

“El éxito no se logra sólo con cualidades especiales. Es sobre todo un trabajo de constancia, de método y de organización.” Víctor Hugo



INDICE

AGRADECIMIENTOS.....	2
RESUMEN	3
INDICE	4
INTRODUCCIÓN.....	5
DESCRIPCION DE LA EMPRESA	6
<i>ORGANIGRAMA DE LA ADMINISTRACIÓN DESCONCENTRADA DE RECAUDACIÓN.....</i>	<i>7</i>
PROBLEMAS A RESOLVER	8
OBJETIVO GENERAL.....	9
OBJETIVOS ESPECIFICOS	9
JUSTIFICACIÓN	10
MARCO TEORICO.....	11
DESARROLLO	15
PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS	15
RESULTADOS	19
ESTRATEGIA 1 “5 TIPS PARA COMBATIR EL ESTRÉS”	21
ESTRATEGIA 2: “5 TIPS PARA UN MEJOR AMBIENTE LABORAL”	23
CONCLUSIÓN	25
RECOMENDACIONES	26
Recomendación: 2. Ofrecer programas de bienestar: Introducir programas de apoyo para el manejo del estrés y la salud mental.....	27
COMPETENCIAS DESARROLLADAS	32
FUENTES DE INFORMACIÓN	33
Anexos.....	34

INTRODUCCIÓN

Mantener un clima laboral favorable ayuda a que la carga de trabajo sea mas ligera y el desempeño laboral sea ameno, productivo y positivo; debe existir comunicación, apoyo y confianza con el equipo de trabajo pues esto permitirá que las relaciones interpersonales contribuyan al compromiso con el trabajo designado, y sea más probable que se desempeñen a un alto nivel y se logre el éxito de la organización.

Durante este proceso se visualizó a la ADR logrando conocer y plasmar como se creó la Secretaria de Hacienda y Crédito Público; así mismo se muestra su forma de trabajo, aplicando la técnica de observación directa para localizar áreas de oportunidad y trabajar con la misma, de esta manera se logró implementar tips de motivación y obtener una productividad alta en los trabajadores.

Con la implementación de estrategias de motivación a través de la aplicación de técnicas como el reconocimiento, el desarrollo profesional y la comunicación efectiva, se logrará fomentar un clima laboral motivador que beneficie tanto a nuestros empleados como a la organización en general.

Lo más importante para el Área de Administración Desconcentrada de Recaudación (ADR) en el Servicio de Administración Tributaria (SAT) dentro de Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SH y CP) son los empleados, pues construyendo un equipo fuerte se logrará cuidar, atraer y retener a futuros contribuyentes.

DESCRIPCION DE LA EMPRESA

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SAT)

El SAT es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público de México, que tiene la responsabilidad de aplicar la legislación fiscal y aduanera, con el fin de que las personas físicas y morales contribuyan proporcional y equitativamente al gasto público, de fiscalizar a los contribuyentes para que cumplan con las disposiciones tributarias y aduaneras, de facilitar e incentivar el cumplimiento voluntario y de generar y proporcionar la información necesaria para el diseño y la evaluación de la política tributaria.

MISIÓN: Administrar los procesos de recaudación de las contribuciones federales, y de entrada / salida de mercancías del territorio nacional, controlando el riesgo y promoviendo el cumplimiento correcto y voluntario de las obligaciones fiscales.

VISIÓN: Duplicar la eficiencia recaudatoria, con una excelente percepción del ciudadano.

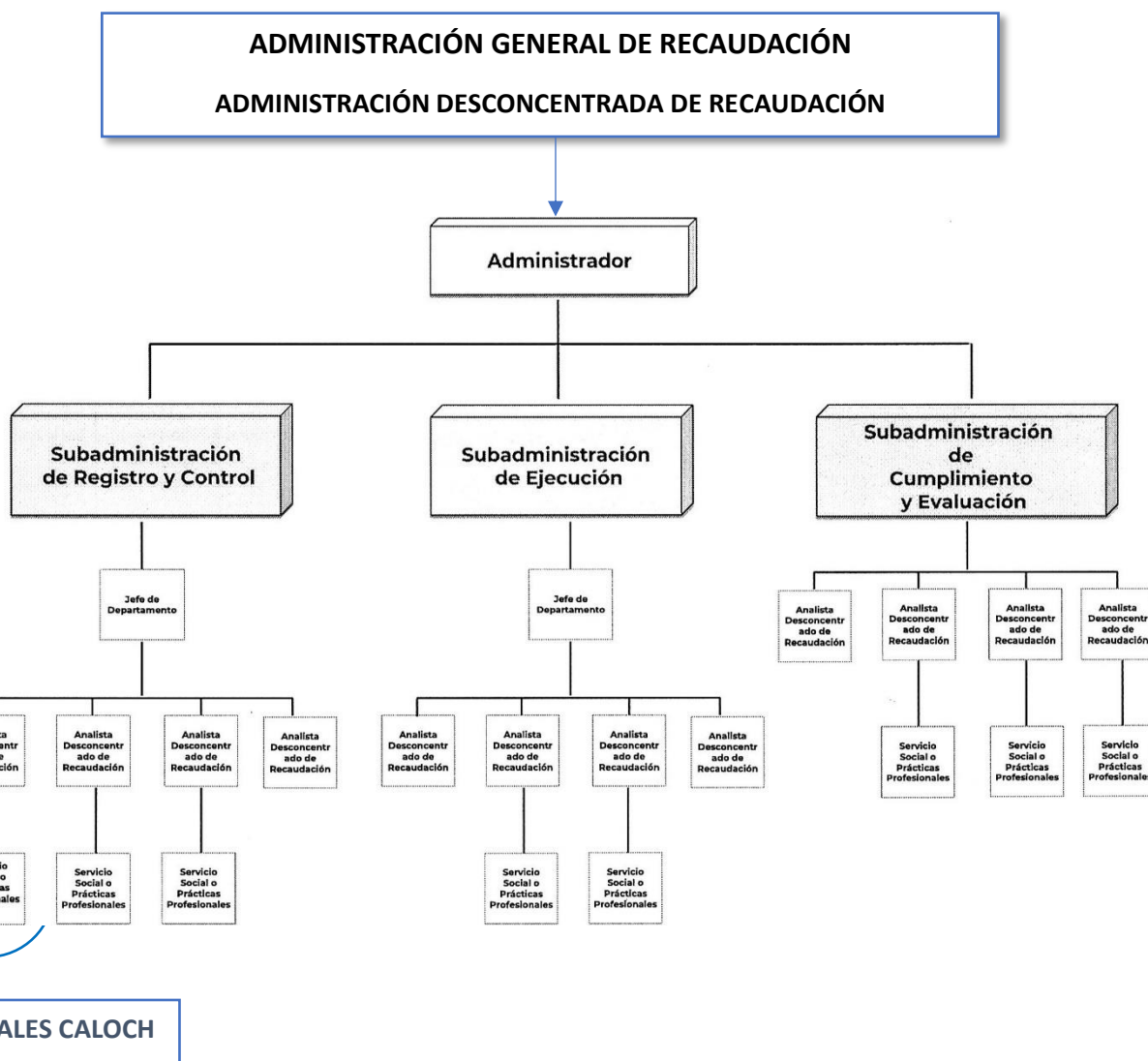
ADMINISTRACIÓN DESCONCENTRADA DE RECAUDACIÓN (ADR)

La Administración Desconcentrada de Recaudación (ADR), para el ejercicio de las facultades está conformada por los Subadministradores, Jefes de Departamento, Notificadores, Ejecutores, así como por el personal que se requiera para satisfacer las necesidades del servicio

SUBADMINISTRACIÓN DE REGISTRO Y CONTROL

Controla y da seguimiento de la información registrada en los sistemas institucionales, la cual debe corresponder con el soporte documental, cumpliendo los requisitos de calidad y oportunidad necesarios para la toma de decisiones.

ORGANIGRAMA DE LA ADMINISTRACIÓN DESCONCENTRADA DE RECAUDACIÓN



FUNCIONES QUE REALIZA EL ÁREA:

- Integración, control, préstamo, resguardo y traslado de expedientes de créditos fiscales.
- Acciones de cobro en el Procedimiento Administrativo de Ejecución (PAE).
- Contribuir en campañas de cobro persuasivo.
- Auxiliar en estrategias para la operación de Notificación.



PROBLEMAS A RESOLVER

- Aumentar la productividad de los trabajadores.
- Identificar las cualidades y área de oportunidad de cada uno de los trabajadores a fin de aprovechar al máximo sus capacidades.

NOTA: DENTRO DE LAS SIGUIENTES LÍNEAS SE USARÁ LAS SIGLAS DE **ADR** LAS CUALES CORRESPONDE A LA ADMINISTRACIÓN DESCONCENTRADA DE RECAUDACIÓN

OBJETIVO GENERAL

- Lograr y/o reforzar la identidad de los trabajadores con la Administración Desconcentrada de Recaudación de Tlaxcala del Servicio de Administración Tributaria (SAT)

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Profesionalizar el servicio de atención al contribuyente.
2. Aumentar la productividad de los trabajadores.
3. Promover el Equilibrio entre Trabajo y Vida Personal



JUSTIFICACIÓN

Si nuestro colaborador no puede separar la vida personal de la profesional conlleva a generar estrés agudo por situaciones fuera del ámbito laboral y considerando que esto incide directamente en la organización del elemento, trayendo como consecuencia una desorganización que crea una percepción errónea de altas cargas de trabajo, se genera además estrés laboral, por este motivo es necesario mantener motivados a los trabajadores de la ADR para obtener un equilibrio personal que permita el desarrollo laboral, pues de esta se manera se logra tener la atención completa hacia su trabajo y no se vea afectada su productividad diaria.

MARCO TEORICO

Es de suma importancia conocer, cómo, cuándo y dónde surgieron los tributos pues con el paso del tiempo han evolucionado y esto ha permitido que el cobro tenga un mejor control contable. Se dice que el cobro de impuestos en México es una de las prácticas más antiguas que se tienen registro en su historia. Desde la época prehispánica, las sociedades mesoamericanas hacían tributos a sus gobernantes y dioses. Sin embargo, fue durante la época colonial cuando se estableció formalmente el sistema tributario.

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) surge en 1853, cuando se creó la Sección de Crédito Público en el ministerio de Hacienda. El 27 de mayo de 1852, se publicó el Decreto por el que se modifica la Organización del Ministerio de Hacienda, quedando dividido en seis secciones, siendo una de ellas la de Crédito Público. El Servicio de Administración Tributaria (SAT) de México fue creado por decreto presidencial el 1 de julio de 1997. Fue parte de una reforma tributaria llevada a cabo en 1995. El presidente en funciones en ese momento era Ernesto Zedillo. En México se pagan 5 diferentes tipos de impuestos federales los cuales son:

1. Impuesto Sobre la Renta (ISR): Aplica a los ingresos de personas físicas y morales.
2. Impuesto al Valor Agregado (IVA): Se genera al adquirir bienes o servicios.
3. Impuesto Especial sobre Producción y Servicios (IEPS).
4. Impuesto sobre Automóviles Nuevos (ISAN).

La evasión fiscal ha estrechado la base tributaria del país de manera significativa. Así, el número de personas físicas que pagan impuestos asciende a 5.5 millones, es decir, únicamente el 16.18% de la población económicamente activa (PEA) de México contribuyen regularmente con el fisco,

adicionalmente, solo el 27.5% de las personas morales pagan impuestos regularmente. De esta manera, encontramos que:

"El índice de cumplimiento obligatorio en materia tributaria es bastante bajo en México (...) Es evidente que falta mucho por hacer, cuando se observa que el padrón de causantes de personas físicas asciende a 5.5 millones, cuando la población económicamente activa supera los 34 millones de personas. Asimismo, basta contrastar el número de empresas cautivas que tiene registrada la SHCP que es de alrededor de 550 mil, mientras que el Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (INEGI) reporta en los Censos Económicos que el país cuenta con dos millones de establecimientos registrados que realizan actividades económicas".

Aunque casi la mitad de la población (44%) piensa que los impuestos son necesarios para que el Estado pueda prestar servicios, una parte muy importante (36%) dice no saber qué beneficios se obtienen de pagar impuestos y 40% piensa que recibe menos de lo que paga.

Existe una gran cantidad de personas que piensan que no es necesario pagar impuestos a menos que estos sean necesarios, muchas veces es por la desigualdad que existe pues va desde: color de piel, religión, clase social, origen étnico, etc.

Los trabajadores de la ADR, suelen ser el reflejo del clima laboral que se vive día con día, motivar a los trabajadores es importante para ofrecer un servicio de calidad. El clima laboral de una empresa es el resultado de los ambientes laborales que se dan a lo largo de un período, es influyente para el buen desarrollo organizacional y la satisfacción de nuestros empleados incluye la forma de relacionarse, las emociones, las inquietudes y el comportamiento de los miembros de esta organización. Un buen clima laboral fomenta una buena dinámica de trabajo, la colaboración, el orden, los estándares, los procesos, la productividad y la motivación.

Comprender cómo funciona la motivación es algo fundamental en prácticamente todos los terrenos, pero en el ámbito laboral, puede cobrar una importancia aún mayor. Esto se debe a que la presencia de este factor correlaciona positivamente con otros, como el rendimiento en el trabajo o los beneficios obtenidos por la Administración. Los estudios muestran que los empleados que realmente disfrutan con lo que hacen les dedican más esfuerzo a sus tareas, innovan más y en general están mucho más contentos con todas las áreas de su vida.

La manera más sencilla de aumentar la motivación laboral en nuestros trabajadores es darles tareas específicas a realizar y mostrarles la importancia que tienen para la administración. De esta manera, no solo se aumenta su sensación de satisfacción personal y su motivación intrínseca, sino que también mejora su sensación de impacto.

Entre los beneficios de la motivación laboral se puede mencionar a los siguientes:

- Mayor compromiso y dedicación de nuestros trabajadores.
- Mejoramiento de la calidad del trabajo realizado.
- Incremento en la eficiencia y productividad.
- Aumento de la satisfacción y bienestar laboral.

Motivar a nuestros empleados es sencillo teniendo en cuenta sus necesidades personales, desde la seguridad en el trabajo hasta el reconocimiento y la oportunidad de crecimiento, cada empleado tiene una serie de necesidades únicas que deben ser reconocidas y atendidas para promover la satisfacción y la retención del personal, por lo que comprender estas necesidades es esencial para cualquier líder que desee crear un ambiente de trabajo productivo y saludable.

La pirámide de Maslow, o jerarquía de las necesidades humanas, es una representación gráfica que indica que las acciones que realizan las personas están motivadas por una serie de necesidades, desde las más básicas hasta las más avanzadas.

Para motivar a los empleados aplicando esta teoría, se pueden seguir estas formas:

1. A través del salario.
2. Ofreciendo beneficios sociales.
3. Ofreciendo un desarrollo profesional adecuado.
4. Reconociendo sus méritos.



Maslow propuso en 1943 la conocida “Jerarquía de las necesidades de Maslow”,

publicada en el artículo Una teoría de la motivación humana.



DESARROLLO

PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

1.- Análisis del entorno: Analizar el entorno laboral y conocer las necesidades y sugerencias de los trabajadores a partir de la recopilación de información acerca de las condiciones y comportamiento de trabajo. Se consideran los siguientes puntos:

A. Es necesario fortalecer el compromiso como trabajadores y evitar una mala percepción que pueda generar un mal ambiente y estrés innecesario por la designación de actividades extras.

Es necesario que nuestros trabajadores se comprometan más y sepan manejar la información de manera correcta. El personal de confianza en México tiene una serie de beneficios que lo diferencian del resto de los empleados. Este tipo de personal cuenta con un contrato por tiempo indefinido y está protegido por el derecho laboral mexicano.

La categoría de trabajador de confianza depende de la naturaleza de las funciones desempeñadas y no de la designación que se dé al puesto. Son funciones de confianza las de dirección, inspección, vigilancia y fiscalización, cuando tengan carácter general, y las que se relacionen con trabajos personales del patrón dentro de la empresa o establecimiento.

Artículo 9o.- LEY DEFERAL DE TRABAJO



- B. Las condiciones físicas de la oficina son factores que ayudan a mantener motivados a los trabajadores, tener una temperatura templada evita que exista un desgasté laboral, fatiga, estrés, mal humor, deshidratación que repercuta en el ambiente laboral. Mantener una iluminación y ventilación adecuada influye en los estados de ánimo de nuestros trabajadores.

Establecer los requerimientos de iluminación en las áreas de los centros de trabajo, para que se cuente Con la cantidad de iluminación requerida para cada Actividad visual, a fin de proveer un ambiente seguro y saludable en la realización de las tareas que desarrollen los trabajadores
NOM-025-STPS-2008

- C. Un buen lugar de trabajo adecuado es contar con el espacio necesario para poder moverse sin dificultad alguna, tener un buen asiento mejora la postura y ayuda a prevenir lesiones músculo-esqueléticas. Contribuye a la comodidad y el bienestar durante la jornada laboral. Facilita la concentración y la productividad en el trabajo.

Establecer los elementos para identificar, analizar, prevenir y controlar los factores de riesgo ergonómico en los centros de trabajo derivados del manejo manual de cargas, a efecto de prevenir alteraciones a la salud de los trabajadores.
NOM-036-I-STPS-2018



D. La comunicación es muy importante pues es la clave para que el trabajo en equipo se desarrolle de manera eficiente y se logre alcanzar resultados positivos, prestando un mejor servicio. Cuando los compañeros interactúan entre sí de forma adecuada y hablan abiertamente unos con otros, la administración al completo avanza.

La comunicación es una competencia que facilita todos los procesos interpersonales necesarios para alcanzar las metas de productividad. La comunicación como vía para relacionarse con otros y evitar el deterioro de las relaciones laborales, y el sentirse tomado en cuenta y valorarse laboralmente y como personas.

*Competencias empresariales; Equipos de trabajo; Estrategias comunicativas;
Intervención humanista*

E. El trabajo en la ADR se concentra en un 90% en los equipos de cómputo; según estudios pasar demasiado tiempo frente a una pantalla afecta el desarrollo del cerebro por tal motivo es permitido tener pausas regulares para ir al sanitario, caminar y realizar estiramientos de esta manera se evita obtener repercusiones como generar trastornos cognitivos o efectos físicos secundarios.

*Existe una correlación clara entre sentarse frente al televisor u ordenador
por dos horas y factores de riesgo de diabetes tipo 2
y enfermedades cardiovasculares.
ESCUELA DE SALUD PÚBLICA DE HARVARD*



2.- Coordinación y comunicación: Asegurar una comunicación efectiva entre asesores internos y externos para seguimientos y control del progreso del proyecto para definir puntos y realizar cambios mediante un proceso formal.

3.- Evaluación: La observación directa es un método de recolección de datos que implica observar y registrar eventos, comportamientos, o fenómenos tal como ocurren en su entorno natural.

- Definir objetivos: Identificar las cualidades de los trabajadores mientras laboran.
- Seleccionar del lugar y el tiempo: Se llevó a cabo en la ADR en un horario de 10:00 am a 13:00 pm

4.- Planificación Estratégica:

- Preparar un plan de observación: Convivir de manera sana, escuchando las opiniones y sugerencias de cada uno de ellos.
- Realizar la observación: Se observó a los trabajadores sin interferir en las actividades normales, anotando comportamientos, interacciones y condiciones del entorno.

5.- Implementación de mejora: Se presentan los resultados a las partes interesadas y se proponen recomendaciones basadas en las observaciones.

6. Monitoreo y Evaluación: Medir el impacto de las acciones implementadas y realizar ajustes según sea necesario para asegurar el éxito continuo del proyecto.



RESULTADOS

A través de la observación directa se obtuvieron los siguientes resultados:

1. **Reducción de la concentración y productividad:** El estrés personal puede dificultar la concentración en el trabajo, reduciendo la productividad y aumentando la posibilidad de cometer errores.

- Burnout: La fatiga constante puede llevar al agotamiento profesional, también conocido como burnout, que se manifiesta en agotamiento emocional, despersonalización y una disminución de la realización personal.
- Errores y descuidos: El exceso de trabajo puede resultar en errores, descuidos y una menor atención al detalle.

2. **Afectación en las relaciones laborales:**

- Conflictos: El estrés personal puede llevar a la irritabilidad y a dificultades en las relaciones laborales, creando un ambiente de trabajo tenso y conflictivo.
- Menor colaboración: La presión puede reducir la disposición a colaborar y ayudar a otros, afectando el trabajo en equipo.

Para manejar este ciclo, es importante desarrollar estrategias de manejo del estrés, como técnicas de relajación, ejercicio regular, mantener un buen equilibrio entre el trabajo y la vida personal, y buscar apoyo profesional si es necesario.



Con la información recabada se realizó una infografía la cual contiene pasos para poder combatir el estrés tanto agudo como personal como laboral, la cual incluye técnicas para relajarse y después poder continuar con nuestras labores sin que se vean afectadas y así lograr aumentar la productividad de cada trabajador.

Las infografías son excelentes para ayudarnos a procesar más fácil la información compleja.

- Ofrecer un rápido resumen sobre un tema.
- Resumir una publicación larga o un informe.
- Transmitir información relevante
- Comunicar ideas o conceptos a través de recursos gráficos.



ESTRATEGIA 1 “5 TIPS PARA COMBATIR EL ESTRÉS”

Cuando nos encontramos en una situación de estrés lo peor que se puede hacer es huir de las emociones o los sentimientos, es sumamente normal que durante el trabajo se tengan situaciones que generan estrés, es importante lidiar con lo que se siente, ponerle nombre y sentirlo realmente.

Los trabajadores son fundamentales y esenciales para cualquier organización por varias razones:

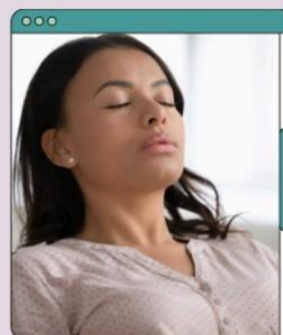
- **Productividad:** Los trabajadores son los que llevan a cabo las tareas diarias que mantienen la empresa en funcionamiento. Su esfuerzo y dedicación determinan la productividad y eficiencia de la organización.
- **Innovación:** A menudo, los trabajadores de primera línea son quienes identifican problemas y proponen soluciones innovadoras. Su conocimiento práctico puede conducir a mejoras significativas en procesos y productos.
- **Cultura Organizacional:** Los trabajadores contribuyen a la cultura y el ambiente de trabajo. Una cultura organizacional positiva depende de la participación y el compromiso de todos los empleados.
- **Adaptabilidad:** Los trabajadores son esenciales para la adaptabilidad de la administración ante cambios en el mercado, tecnología y otros factores externos. Su capacidad de aprender y ajustarse es vital para la supervivencia y el crecimiento de la empresa.

5 tips para combatir el estrés



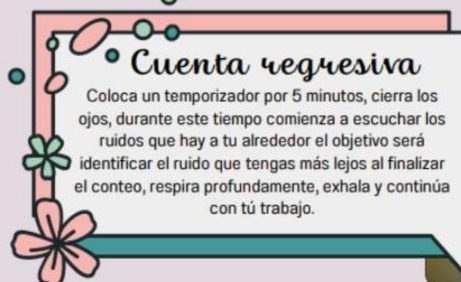
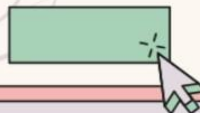
Pausas activas

Son necesarias para recargar tu energía, relajar el cuerpo y aumentar tu capacidad de concentración.



Respiración 5x5

Inhala durante 5 segundos, mantén por 5 segundos y exhala por 5 segundos (Repite 5 veces)



Equilibrar tu tiempo personal y laboral, es parte de eliminar hábitos innecesarios para el éxito "

"El único modo de hacer un gran trabajo es amar lo que haces"



ESTRATEGIA 2: "5 TIPS PARA UN MEJOR AMBIENTE LABORAL"

"No seas jefe, sé un líder" Ser un líder implica inspirar y guiar a las personas, fomentando un ambiente de respeto y colaboración. Un líder se preocupa por el bienestar y el desarrollo de su equipo, mientras que un jefe puede enfocarse más en ejercer control y autoridad. Ser un buen líder puede conducir a un equipo más motivado y productivo.

Ser un buen líder es importante por varias razones:

- **Motivación y Moral:** Un buen líder inspira y motiva a su equipo, lo que mejora la moral y la satisfacción laboral.
- **Productividad:** Liderar de manera efectiva ayuda a maximizar la productividad y el rendimiento del equipo.
- **Toma de Decisiones:** Un líder competente toma decisiones informadas y estratégicas que benefician a la organización y sus miembros.
- **Cultura Organizacional:** Un buen líder establece una cultura positiva y un ambiente de trabajo saludable.
- **Desarrollo de Talento:** Apoya el crecimiento profesional y personal de los miembros del equipo, promoviendo la retención de talento.
- **Innovación y Adaptabilidad:** Fomenta la innovación y la capacidad de adaptación ante cambios y desafíos.
- **Resolución de Conflictos:** Maneja y resuelve conflictos de manera efectiva, manteniendo la armonía dentro del equipo.

5 TIPS PARA UN MEJOR AMBIENTE LABORAL



LA MOTIVACIÓN ES LA CLAVE

1

Agradece el trabajo de los compañeros y reconoce el esfuerzo y talento de cada uno de ellos

ESCUCHA NUEVAS IDEAS

2

Todas las ideas son importantes y esenciales para llegar a un mejor arreglo



3

COMUNICACIÓN ACERTIVA

Transmite las ideas de forma clara y específica para evitar malos entendidos y lograr los mejores resultados

4

ESCUCHA OPINIONES

Identifica que problemas existen y detectar las mejores soluciones



5

TOLERANCIA

Promueve la tolerancia, respeto y armonía con todo el personal de la Administración



CONCLUSIÓN

Un ambiente laboral positivo y saludable es fundamental para el bienestar y la productividad de los empleados. Este tipo de entorno fomenta la colaboración, la comunicación abierta, y el respeto mutuo, lo que a su vez incrementa la motivación y el compromiso de los trabajadores. Las empresas que invierten en crear y mantener un buen ambiente laboral suelen experimentar menores tasas de rotación de personal, mayor satisfacción de los empleados y mejores resultados en términos de rendimiento y eficiencia. En resumen, un ambiente laboral adecuado no solo beneficia a los empleados, sino que también contribuye significativamente al éxito y sostenibilidad de la organización.

Con la implementación de este proyecto, esperamos transformar nuestro ambiente laboral en uno que inspire, motive y apoye a todos los miembros de nuestra organización. Invitamos a cada empleado a participar activamente en este esfuerzo y a compartir sus ideas y feedback para asegurar que juntos, construyamos un lugar de trabajo.



RECOMENDACIONES

Estos resultados y recomendaciones pueden ayudar a la organización a identificar áreas problemáticas y tomar medidas para mejorar el ambiente laboral y la eficiencia operativa.

1. Mejorar la comunicación interdepartamental: Implementar reuniones regulares y herramientas de comunicación más efectivas.
2. Ofrecer programas de bienestar: Introducir programas de apoyo para el manejo del estrés y la salud mental.
3. Revisar las condiciones de seguridad: Realizar auditorías de seguridad y mejorar las áreas de riesgo.
4. Capacitar constantemente a los trabajadores en cuanto a la información nueva que genera el SAT para orientar al contribuyente y mejorar el servicio en general.
5. Monitorear constantemente a los trabajadores de ADR mediante cuestionarios de satisfacción para conocer las necesidades que surgen a través del tiempo.



Recomendación: 2. Ofrecer programas de bienestar: Introducir programas de apoyo para el manejo del estrés y la salud mental.

“DOMINA EL MANEJO DE TUS EMOCIONES”

INTRODUCCIÓN: Durante el taller “DOMINA EL MANEJO DE TUS EMOCIONES” se desarrolló la habilidad de regular las propias emociones. Prevenir los efectos perjudiciales de las emociones negativas intensas. Desarrollar la habilidad para generar emociones positivas. Desarrollar una mayor competencia emocional-laboral.

OBJETIVO: Conocer los principales aspectos psicosociales de la inteligencia emocional, así como los factores que inciden en su administración y manejo dentro de las organizaciones, bajo el marco de la NOM-035-STPS, para desarrollar estrategias que gestionen las emociones dentro del ámbito laboral.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?: Para poder mantener la calma en una negociación tensa, o tener la claridad mental para tomar decisiones importantes bajo presión. No solo mejora nuestras relaciones personales, sino que también impulsa nuestro rendimiento profesional y nuestro bienestar general.

DIRIGIDO A: Subadministradores, jefes de departamento, personal de confianza, así como a todos aquellos que deseen mejorar o administrar su inteligencia emocional como activo relevante y de impacto en el clima laboral, la retención y la productividad organizacional.

LUGAR, FECHA Y HORA:

- Duración: 2 horas
- Viernes (14:00 hrs – 16:00 hrs)
- Modalidad: Presencial
- Día: Julio 05, 2024

Desarrollo: Se realizaron 2 módulos los cuales se tomaron temas de conciencia, emociones, inteligencia emocional y carácter, concluyendo así con una convivencia para que interactuaran y llevaran en práctica las recomendaciones.

Modulo 1:**1. Emociones, concepto, origen.**

- Las emociones son la manera natural en la que los seres humanos reaccionamos a lo que ocurre a nuestro alrededor.
- Alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática.
- Tiene lugar el proceso perceptivo del evento, al que le sigue una valoración. El resultado es una reacción neuropsicológica, comportamental o cognitiva.

2. Inteligencia emocional y carácter.

La inteligencia emocional es la habilidad de reconocer, regular y comprender las emociones, tanto en ti mismo como en los demás.

- *Autoconsciencia.* Implica entender lo que sientes y por qué. Saber cómo tu desempeño influye en la toma de decisiones y, en última instancia, en tu trayectoria profesional. Un líder emocionalmente inteligente confía en su intuición antes de tomar cualquier decisión importante.
- *Autocontrol.* Es saber gestionarte a ti mismo y motivarte, seguir tus metas, superar los obstáculos y saber manejar el estrés.
- *Conciencia social y empatía.* Es la habilidad de gestionar las relaciones, saber qué piensan los otros, intuir lo que sienten y demostrar interés cuando acuden a ti. Hay tres tipos de empatía:
 - La empatía cognitiva. Implica ponerse en el lugar de la otra persona para ver cómo piensa y así comunicarse de manera efectiva.
 - La empatía emocional. Se refiere a la conexión instantánea: ‘sé cómo te sientes porque yo también lo siento’. Eso ayuda a moldear el mensaje y hace que la conversación laboral vaya en la mejor dirección posible.
 - La preocupación empática. Es el nivel más alto de empatía y la utiliza la misma parte del cerebro que el amor de un padre o una madre por su hijo. No sólo implica preocuparse por lo que piensa y siente el otro, sino hacer algo para mejorarlo. Es el tipo de líder con el que la gente quiere trabajar.

3. Las emociones al largo del tiempo.

Las emociones nunca han sido materia ajena al pensamiento y a la erudición en Occidente. Desde la Antigüedad hasta la segunda mitad del siglo XIX, disciplinas como la filosofía y la teología, apoyadas en la retórica, la medicina y la literatura, fueron transformando paulatinamente la reflexión sobre los afectos.

Implica la habilidad de percibir y expresar emociones de manera adecuada, manejar el estrés y adaptarse a situaciones cambiantes, tener empatía hacia los compañeros de trabajo y utilizar las emociones de manera constructiva para tomar decisiones y resolver conflictos.

4. Inteligencia emocional en el trabajo.

Las 5 habilidades que desarrolla la inteligencia emocional

Antes de ver las habilidades que se desarrollan según la inteligencia emocional, tenemos que conocer la diferencia entre inteligencia interpersonal e intrapersonal.

- Inteligencia interpersonal: Relación y comunicación con los demás.
- Inteligencia intrapersonal: Conocimiento de uno mismo. También se refiere a la comunicación con uno mismo, no solamente conocerse sino también gestionar las emociones internamente.

Habilidades de la inteligencia emocional

1. Autoconocimiento: Capacidad de conocer y reconocer tus emociones. (*intrapersonal*)
2. Autocontrol y autogestión de estas emociones: Se refiere a el dominio de estas emociones para que no nos desborden. (*intrapersonal*)
3. Automotivación: Aprender a motivarte a ti mismo continuamente para perseverar en tus objetivos. (*intrapersonal*)
4. Empatía: Comprender a los demás, saber por qué actúan como actúan. (*interpersonal*)
5. Gestión de las relaciones sociales: Trabajar las relaciones y las interacciones con los demás. (*interpersonal*)

Modulo 2:**1. Leer un cuento para reflexionar conjuntamente.**

¿No hay nadie enfadado? Toon Tellegen

Resumen: Un elefante que se reprocha a sí mismo su empeño en trepar a los árboles; una lombriz y un escarabajo que compiten por demostrar quién está más enfadado; un cerdo hormiguero que debe permanecer boca abajo para conservar su buen humor; un bogavante que trata de vender enfados a un ingenuo ratón, etc.

2. Actividades post-lectura

Técnica del semáforo

La técnica del semáforo es una técnica muy gráfica para aprender autocontrol:

- **Luz roja.** Esto significa que, de la manera como se para una persona en un semáforo, la persona se debe estacionar y comenzar a detectar las señales que me estoy enfadando mucho y que puedo perder el control.
- **Luz naranja.** En este momento se puede entrar en la concientización de manejar los sentimientos, habiendo logrado el control de la emoción que se esté presentando, ya se está frente al descubrimiento del estado de enfurecimiento que se tenga, es decir, se puede determinar la causa de lo que esté sucediendo.
- **Luz verde.** Este estado de La técnica del semáforo indica que el alumno debe pensar en primer lugar cuál es la mejor forma de expresar la emociones que está experimentando en el momento y a la vez, se necesita saber cuál es la mejor forma de salir de la emoción para retornar a un estado de comportamiento normal.

3. Convivio grupal (Cierre final)

Se solicito al Administrador desconcentrado aportar un pequeño aperitivo para compartir con los trabajadores y de esta manera pudieran convivir entre ellos.

- Se formaron grupos con compañeros de diferentes áreas y pudieron conversar sobre los temas tratados durante el taller.
- Convivieron y pudieron disfrutar un momento sin estar pensando en las obligaciones laborales.

4. Anexos (Evidencias)

ANEXO 1



ANEXO 2



ANEXO 3





COMPETENCIAS DESARROLLADAS

1.- Durante la elaboración del proyecto “Contribuyendo a la meta” fortalecí mis habilidades y obtuve nuevas como:

- Adaptabilidad y flexibilidad.
- Resolución de conflictos.
- Escucha activa.
- Paciencia ante cambios.
- Conocimiento en metodologías de gestión de proyectos.
- Accountability.
- Gestión de riesgos.
- Habilidades de investigación.

2.- Durante el tiempo que realice mis prácticas profesionales logre un crecimiento profesional con resultados positivos con una capacidad para asumir roles más desafiantes y un aumento experiencia gracias a la expansión de nuevas habilidades.

- Obtención de herramientas y recursos a mi disposición para hacer frente a los retos que se aproximan.
- Niveles de desempeño superiores a los roles actuales, para favorecer a los roles futuros.
- Potencial para el aprendizaje rápido sobre las tareas encomendadas.
- Desarrolle cualquier tipo de actividad con soltura y destreza, en el menor tiempo posible y garantizando un alto desempeño.



FUENTES DE INFORMACIÓN

- Fiscal, P. (s/f). Evolución Histórica de los Impuestos en México. Unam.mx. Recuperado el 4 de julio de 2024.
- Problemas estructurales del Sistema tributario en México. (s/f). Gob.mx. Recuperado el 4 de julio de 2024.
- Elementos para lograr un mejor clima laboral. (21 de febrero de 2020).
- Mejía, A. (2023, octubre 25). Motivación laboral: ¿Qué es y cómo Implementarla? Uvm.mx.
- La Pirámide de Maslow: Entendiendo las necesidades. Thepower.education. Recuperado el 4 de julio de 2024.
- Canseco, F. y Ojeda, A. (2016). Comunicación laboral: una propuesta estratégica para facilitar el quehacer de los equipos de trabajo. Enseñanza e Investigación en Psicología.



ANEXOS.



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



Administración General de Recursos y Servicios
Administración Central de Operación de Recursos y Servicios
Administración de Operación de Recursos y Servicios "3"
Subadministración de Recursos y Servicios en Puebla
Departamento de Servicios al Personal

300-07-04-17-06-2024

Asunto: Carta de no inconveniencia

Tlaxcala, Tlax., 08 de julio de 2024.

Dra. Yesica Imelda Saavedra Benítez

Directora del Instituto Tecnológico de Apizaco
Presente

Por medio del presente, informo a usted que el Servicio de Administración Tributaria (SAT) no tiene inconveniencia en que se utilice la información contenida en el Proyecto "Contribuyendo a la Meta" el cual fue aplicado durante el periodo del 08/01/2024 al 08/07/2024 por la C. Lizbeth Morales Caloch de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial, con número de control 19370912, quien realizó su Residencia Profesional en esta Institución; única y exclusivamente con el fin de titularse por la opción "Titulación Integral Informe de Residencia Profesional".

Sin más por el momento, le envío un cordial saludo.

Atentamente

Lic. Alberto Chamorro Flores,
Jefe del Módulo de Recursos y Servicios de Tlaxcala

