



Ra Ximhai

ISSN: 1665-0441

raximhai@uaim.edu.mx

Universidad Autónoma Indígena de
México
México

Alcaraz - Armendáriz, Abelardo; Sánchez - García, José Emilio; Álvarez - Sánchez, Iván
Noel

EDUCACIÓN Y MOTIVACIÓN PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN UNA
DEPENDENCIA DE GOBIERNO (RECAUDACIÓN DE RENTAS DEL MUNICIPIO DE
AHOME, SINALOA)

Ra Ximhai, vol. 12, núm. 6, julio-diciembre, 2016, pp. 389-397

Universidad Autónoma Indígena de México
El Fuerte, México

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46148194027>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org



RA XIMHAI ISSN 1665-0441

Volumen 12 Número 6 Edición Especial

Julio – Diciembre 2016

389-397

uaís

EDUCACIÓN Y MOTIVACIÓN PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN UNA DEPENDENCIA DE GOBIERNO (RECAUDACIÓN DE RENTAS DEL MUNICIPIO DE AHOME, SINALOA)

EDUCATION AND MOTIVATION TO IMPROVE PRODUCTIVITY IN A UNIT OF GOVERNMENT (COLLECTION OF REVENUES MUNICIPALITY OF AHOME, SINALOA)

Abelardo **Alcaraz-Armendáriz¹**; José Emilio **Sánchez-García²** e Iván Noel **Álvarez-Sánchez³**

¹Docente de la Universidad Autónoma Intercultural de Sinaloa, Mochicahui, El Fuerte, Sinaloa, México. ²Profesor-Investigador de la Universidad Autónoma Intercultural de Sinaloa, Los Mochis, Aheme, Sinaloa, México. ³Profesor-investigador de la Universidad Autónoma Intercultural de Sinaloa, Mochicahui, El Fuerte, Sinaloa, México. Responsable: Abelardo Alcaraz Armendariz. Juárez 39. C.P. 81890. Mochicahui, El Fuerte, Sinaloa. Teléfono 01 (698) 8-92-06-54 y 8-92-00-42. Correo electrónico abelardo.guayabo@hotmail.com.

RESUMEN

A través de este artículo se reflexiona sobre la importancia sucinta de lo que representa la educación y la motivación para el desarrollo profesional, moral y personal de los empleados de una instancia de gobierno, como ejemplo recaudación de rentas. La metodología utilizada fue cualitativa, se llevó a cabo la revisión de información teórica e investigaciones empíricas. Se diseñó el cuestionario como instrumento para la identificación de los factores que educan y motivan en el trabajo a los empleados de la oficina señalada y posteriormente se procedió a la interpretación descrita. Los resultados obtenidos son muy interesantes, pues revelan que la educación y la motivación representan dos herramientas indispensables para mejorar sustancialmente la productividad y la calidad en el servicio que se ofrecen a los contribuyentes, por parte de los empleados.

Palabras clave: administración pública, formación, satisfacción laboral.

SUMMARY

Through this article reflects on the importance of concise accounting education and motivation for professional, moral and personal development of employees of a government body, such as revenue collection. The methodology was qualitative, conducted a review of theoretical and empirical research information. The questionnaire as a tool for identifying the factors that educate and motivate the employees work in the office and then appointed proceeded to the described interpretation was designed. The results are very interesting, they reveal that education and motivation represent two essential tools to substantially improve productivity and the quality of service offered to taxpayers by the employees.

Key words: public administration, training, job satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Las administraciones públicas y privadas, están compuestas por diversos factores de operatividad como los recursos financieros, materiales y humanos. El buen funcionamiento de estas, depende en gran medida del sentido de responsabilidad, lealtad y compromiso por parte de las personas involucradas en ellas. La educación, es decir, el conocimiento crítico de otras realidades mejoran sin lugar a dudas, las habilidades y destrezas de los trabajadores en pro de las instituciones donde laboran. Por tanto los elementos que educan y motivan a los empleados de Recaudación de Rentas en el Municipio de Aheme, son en primer lugar, la seguridad de tener un trabajo, por otro lado tener la capacidad de sentirse útiles y ser capaces de servir a la sociedad, tener oportunidades de crecimiento, la obtención de un buen salario y prestaciones, gozar de atención médica, oportunidades de capacitación continua,

gratificaciones, de superación académica, tener un horario cómodo y por otro lado alcanzar el reconocimiento social.

Lo anterior se refleja en la productividad y en la calidad de los servicios que brindan a los contribuyentes y público en general que los utiliza. En este contexto y con el fin de apreciar e identificar las razones principales que educan y motivan a los trabajadores del sector gubernamental, se tomó como caso de estudio la oficina de recaudación de rentas en el municipio de Ahome; reflexionando sobre las preguntas claves surgen las siguientes: ¿la educación que han recibido a lo largo de su vida, ha sido factor determinante de superación personal?, de igual manera, ¿la motivación por la satisfacción laboral en conjunto, dan cuenta de mejores resultados en la productividad y en el servicio que brindan a los contribuyentes?. Lo puntualiza muy claramente el filósofo Séneca (2 AC-65), cuando señala en una de sus frases célebres que “libre, y para mi sagrado, es el derecho de pensar... la educación es fundamental para la felicidad social; es el principio en el que descansan la libertad y el engrandecimiento de los pueblos”.

Objetivo de la Investigación

Por lo tanto desde el inicio de la investigación, se buscó que el objetivo central del presente fuera el de identificar los factores que influyen en la educación y motivación que tienen los empleados de recaudación de rentas en el municipio de Ahome, para proponer en su caso y de acuerdo a los resultados, las acciones necesarias para favorecer la productividad y la calidad en el servicio que prestan a los contribuyentes del municipio.

La educación como una necesidad humana

En este apartado, se van a clarificar otros conceptos relevantes de educación, con el fin de concatenar los modelos educativos actuales y contractuales, traducidos en una necesidad básica de aprendizaje en la naturaleza del ser humano. Es importante citar, la recomendación primordial que hace Ohmae (1997) a los países recién industrializados, en el sentido de que al buscar e implantar estrategias nacionales de desarrollo, se establezcan directrices especiales, definiendo prioridades y un total compromiso de llevarlos a cabo, para lo cual propone entre los puntos más importantes para estos países en desarrollo, el “hacer hincapié en la educación por encima de todo lo demás”.

Siguiendo con el tema, de que la educación, nace como una necesidad humana, Max Neef, (1994), señala que “de la clasificación propuesta se desprende que, por ejemplo, alimentación y abrigo, no deben considerarse como necesidades sino como satisfactores de la necesidad fundamental de subsistencia. Del mismo modo la educación (ya sea formal o informal), el estudio, la investigación, la estimulación precoz y la meditación, son satisfactores de la necesidad de entendimiento”. Por tanto el ser humano en todas sus dimensiones, escalas sociales y latitudes, se ve en la necesidad de aprender para mejorar.

Por lo anterior y haciendo historia, es importante recordar, que desde los mismos inicios del ser humano, ha tenido que crear y aplicar métodos de aprendizaje y de educación, como herramientas para la búsqueda de alternativas, que le permitieran retar al cambio, consiguiendo progresar y fortalecer su conocimiento, instaurando las bases para el surgimiento de una sociedad desarrollada y fundamentada en la prosperidad, aun sin que este ser primitivo estuviera consciente de estos adelantos.

Por lo tanto reconocemos que el hombre, aprende desde el seno materno, pues tiene la imperiosa necesidad de alimentarse por hambre, en esto, la madre juega un papel muy importante, pues

representa a la proveedora de la materia prima para el sustento sano de la cría. No se va a dejar de lado, el aprendizaje que se tiene con el contacto físico, madre-hijo-padre-familia-entorno; en los primeros años de vida o desarrollo del hombre.

Max-Neef, (1994), reafirma este hecho, cuando afirma que “cuando una madre le da el pecho a su bebe, a través de ese acto, contribuye a que la criatura reciba satisfacción simultanea para las necesidades de subsistencia, protección, afecto e identidad. La situación es obviamente distinta si él bebe es alimentado de manera más mecánica”. Con esto se reconoce que la parte afectiva entre la madre y él bebe, dan como resultado, satisfactores de identidad, pero también de aprendizaje, puesto que la relación que se da, no es mecánica sino afectiva.

Siendo cuestiones biopsicosociales, se reconoce que la naturaleza del hombre, está llena de aprendizajes: ¿cómo reconoce el niño física o sentimentalmente a la madre que lo alimenta de manera natural?, ahora bien; ¿Cómo la madre sabe o percibe, que su hijo tiene hambre, frío, calor, dolor o alguna necesidad fisiológica para satisfacerla? Estos son solo algunos cuestionamientos hechos, con el propósito, de entender que la necesidad de aprender, es vital para la vida del hombre; por lógica, si el niño no aprende desde sus inicios tendrá serios problemas para adaptarse a las exigencias de la vida moderna que vive o que le espera vivir, para tener una mejor “calidad de vida”, Max-Neef, (1994).

Esta primera relación del niño como lo enuncia la cita, es imperiosamente básica para iniciar con la lucha o el deseo de aprender, desde los primeros años de vida y siempre. Es por ello que, toda actividad humana debería contribuir al mejoramiento de la «calidad de vida», de las personas y ésta se manifiesta en primer lugar, en la capacidad que tiene el ser humano, de tomar conciencia de sus propias necesidades y también, en la capacidad de poder dar satisfacción a esas necesidades, no sólo básicas sino existenciales y axiológicas (valores).

La educación tiene reservada una gran responsabilidad en ello. El mundo educativo tiene un compromiso ético, político e histórico con la sociedad y es el de proveer satisfactores a estas necesidades, ofrecer recursos y medios para aprender a satisfacer nuestras necesidades. Si la educación no lo hiciera, se dice que ésta, no tendría demasiado sentido para el ser humano, pues este necesita conocimientos para satisfacer estas necesidades. Por otro lado, vale mencionar que el ser humano, tiene capacidades y aptitudes para recibir esos conocimientos.

La capacidad lingüística es inherente a nuestro ser, el lenguaje es un producto cultural básico y crucial, ya que, es la condición ineludible para la aparición de las demás instituciones de la cultura. Desde esta perspectiva, se deduce que los empleados de recaudación de rentas del municipio de Ahome, tienen la necesidad y la inquietud de superarse académicamente con el fin de alcanzar mejores oportunidades laborales, relacionadas estas al estatus, salarios y seguridad en el empleo.

Teorías de la educación en la conducta humana

Es importante señalar que una teoría según Shunk (1997), es un conjunto científicamente aceptable de principios que explican un fenómeno. Aunque coloquialmente hablando, las teorías de la educación, pretenden describir de manera clara, el cómo se aprende o como se llega al conocimiento. En este trabajo se interpretaran, aunque sea de manera lacónica, los paradigmas de la psicología de la educación, enfocados precisamente con la influencia que estos han tenido que ver, con la conducta del ser humano en el transcurso de su vida. De esta forma podemos entender e interpretar, como los trabajadores de recaudación de rentas buscan, necesitan o como se interesan por adquirir

conocimientos, con el fin de superarse profesionalmente.

En la obra de Hernández (2006, citado por Estrada 2011), señala que existen cinco paradigmas psicológicos de la educación, mismos que se relacionan y mencionan de la siguiente manera:

El “conductismo”, como el paradigma que se ocupa del estudio de la conducta observable, es decir, desde el mundo de lo aparente. Lo relevante en el aprendizaje es el cambio en la conducta observable de un sujeto, cómo éste actúa ante una situación particular. La conciencia, que no se ve, es considerada como “caja negra”. En la relación de aprendizaje sujeto – objeto, centran la atención en la experiencia como objeto, y en instancias puramente psicológicas como la percepción, la asociación y el hábito como generadoras de respuestas del sujeto. No están interesados particularmente en los procesos internos del sujeto debido a que postulan la “objetividad”, en el sentido que solo es posible hacer estudios de lo observable.

Por lo tanto, el tema del aprendizaje, ha sido una de las categorías psicológicas que más han investigado los conductistas. De hecho, para ellos, gran parte de la conducta de los seres humanos es aprendida y es producto de las contingencias ambientales. Explican el aprendizaje de manera descriptiva como un cambio estable en la conducta, o como diría el propio Skinner, «un cambio en la probabilidad de la respuesta».

De ahí se sigue que, si es de nuestro interés lograr que un alumno adquiera o incremente (aprenda) un repertorio conductual, es necesario utilizar los principios y/o procedimientos, entre los cuales el más importante es el reforzamiento.

El paradigma “Cognitivo (cognoscitivismo)”, el cual trata del aprendizaje que posee el individuo o ser humano, a través del tiempo mediante la práctica, o la interacción con los demás seres de su misma u otra especie. Los empleados de recaudación, adquieren conocimientos y habilidades de manera cognitiva (instinto, práctica y experiencia). Por tanto, el paradigma cognitivo es en la actualidad, uno de los de mayor relevancia y proyección en la disciplina psicoeducativa. Se considera el paradigma del proceso de la información.

A diferencia del enfoque conductista basado en el empirismo, el cognitivismo considera al sujeto como un ente activo que organiza sus impresiones sensoriales en el sistema de la memoria y a partir de ahí, establece estructuras, esquemas, reglas, etcétera que modelan su conducta. Por ello los empleados de recaudación de rentas en el municipio de Ahome, poseen el instinto natural y adquirido, que los motiva a la superación personal mediante el estudio y la capacitación continua.

Por otra parte, el Paradigma “Humanista”, surgió como reacción al conductismo y al psicoanálisis, dos teorías con planteamientos opuestos en muchos sentidos pero que predominaban en ese momento. Pretende la consideración global de la persona y la acentuación en sus aspectos existenciales (la libertad, el conocimiento, la responsabilidad, la historicidad), criticando a una psicología que, hasta entonces, se había inscrito exclusivamente como una ciencia natural, intentando reducir al ser humano a variables cuantificables, o que, en el caso del psicoanálisis, se había centrado en los aspectos negativos y patológicos de las personas. Las personas están en proceso de desarrollo y que han de ser estudiadas en el contexto interpersonal y social.

El cuarto paradigma es el sociocultural, Hernández (2006), este, reconoce la influencia y las relaciones entre el contexto socio histórico, cultura, educación y psiquismo. Asume la importancia de la psicología y

la conciencia. Reconoce el valor de lenguaje. El lenguaje se usa primero con fines comunicativos, sociales para influir en los demás y para comprender la realidad circundante, luego se utiliza para influir en uno mismo a través de su internalización.

El paradigma sociocultural, estudia la memoria como función psicológica, dividiéndola en dos tipos: el primer tipo llamado memoria primaria o involuntaria; el segundo tipo se refiere a la memoria voluntaria. La memoria involuntaria se refiere a la memoria sensorial que está determinada biológicamente donde se identifican los procesos perceptivos; es una memoria que actúa no conscientemente, que es casi memoria automática y que se determina por sistemas sensoriales. En contraparte, la memoria voluntaria puede ser regulada consciente y voluntariamente para mejorar el recuerdo.

El quinto paradigma “Paradigma-dogma”, Hernández (2006) plantea el “paradigma dogma”, en el que sus afiliados se vuelven puristas, en tanto que un paradigma dogma se ha colocado en un pedestal, impacta al interior de las instituciones educativas –tanto en lo académico como en lo político– al desarrollar actitudes autoritarias, déspotas y descalificadoras. Lo anterior se va manifestando a través de su presencia hegemónica, donde las instituciones inculcan doctrinas a los docentes quienes se aferran a este sistema de creencias como la única verdad absoluta y sin admisión de otras posibilidades.

Es importante reconocer que los paradigmas psicológicos de la educación, están íntimamente ligados al comportamiento del ser humano, en búsqueda siempre de nuevas oportunidades, con el propósito de superarse y mejorar profesionalmente.

La motivación y el trabajo para la productividad.

A partir de la segunda guerra mundial, la Psicología industrial se ha visto agujoneada por un creciente interés en aumentar la productividad; y más recientemente este campo ha atraído la atención de los estudiosos que consideran a las compañías y a las organizaciones como objetos dignos de estudio. Durante el último cuarto del siglo XX, todas las teorías respecto a la motivación de trabajadores se han visto dominadas por lo que a grandes rasgos se conoce como perspectiva de relaciones humanas.

Para dar certidumbre al presente artículo, es importante dar cuenta de los resultados obtenidos de uno de los estudiosos más importantes de la motivación humana, la referencia es para Elton Mayo (1924-1927), ya que sus estudios ayudaron al desarrollo de la teoría de las relaciones humanas, cuyo objetivo principal es resaltar la importancia que tienen los recursos humanos para la organización y reconocer que el trabajador no solo trabaja por la obtención de dinero, también lo hace para satisfacer sus necesidades psicológicas y sociales.

Los empleados de recaudación de rentas, refieren que no únicamente trabajan para obtener recursos económicos o posiciones importantes dentro de la organización; trabajan por que obtienen satisfactores importantes como la seguridad de un empleo, la gratificación social de reconocimiento a su desempeño, la obtención de servicios de salud, seguridad en el trabajo, etcétera.

Para Elton Mayo, la rotación que se daba periódicamente del personal, fue motivo de estudio para mejorar las relaciones en la organización. Su tesis en el comportamiento de los obreros (Elton Mayo, 1924-1927), es que requerían periodos de descanso más prolongados, horarios justos- adecuados, mejor salario y mejores prestaciones. El efecto fue violento: la rotación de personal descendió considerablemente, la productividad creció y las muestras de melancolía desaparecieron.

El nivel de motivación de los empleados de recaudación de rentas mejora continuamente, según las respuestas a los cuestionamientos (cuestionarios) aplicados para las conclusiones del presente trabajo y sin lugar a dudas los resultados en las investigaciones de Elton Mayo, dan cuenta de que la motivación en términos generales, es de suma importancia para mejorar la productividad en la calidad del servicio que prestan las empresas y las organizaciones del gobierno.

Los estudios de Elton Mayo (1924-1927), ayudaron al desarrollo de la teoría de las relaciones humanas, cuyo objetivo principal es resaltar la importancia que tienen los recursos humanos para la organización y reconocer que el trabajador no solo trabaja por la obtención de dinero, también lo hace para satisfacer sus necesidades psicológicas y sociales. Casi todos los teóricos de relaciones humanas, han retomado estas formulaciones como trampolín para desarrollar otras ideas. Por tal razón, cualquier examen serio de los que se conoce como motivación laboral, debe comenzar con el trabajo de Mayo, y más específicamente, con los estudios que le suministraron sus propios puntos de partida.

MATERIALES Y MÉTODOS

La metodología utilizada fue cualitativa, se llevó a cabo la revisión de información teórica e investigaciones empíricas con el objeto de obtener información que permitiera deducir conclusiones y recomendaciones aceptables, para poder brindar una propuesta a la dependencia, relacionada con los factores que educan y motivan al personal para mejorar la calidad y productividad en el servicio que prestan.

Mediante el estudio descriptivo se recolectó información importante, pues mediante este se pudieron medir una serie de características específicas de la población. Este tipo de estudios regularmente se realizan antes de llevar a cabo un experimento, para saber específicamente qué cosas manipular e incluir en la investigación, Bickman y Rog (1998), sugieren que los estudios descriptivos pueden responder a preguntas como “qué es” o “qué era.”

De igual manera, se tomó en cuenta un universo de estudio constituido por los empleados de la dependencia; y por tratarse de un universo pequeño (61 personas), se programó realizar un censo, con el interés de incluir al personal administrativo, a los mandos medios y a la dirección; con base en el marco de referencia teórico referido; para ello se diseñó como instrumento para la identificación de los factores que educan y motivan en el trabajo, a los empleados de la oficina de recaudación de rentas en el municipio de Ahome, un cuestionario para el ordenamiento de la información obtenida y posteriormente, se procedió a la interpretación más acorde a la realidad como se muestra más adelante.

La investigación bibliográfica, se realizó a través de la recopilación de información literaria relacionada con el tema: en este caso se investigó en libros, manuales de organización, Ley orgánica y reglamentaria del Poder Ejecutivo del estado de Sinaloa; y en otros documentos que proporcionaron la información requerida.

Del total de las entrevistas al personal de la institución de gobierno referida, se dividieron en dos apartados: uno que tiene que ver con la educación y la segunda con la motivación del personal, para el desempeño eficiente de su responsabilidad. Lo anterior para dar respuesta a las interrogantes planteadas al final de la introducción del presente trabajo.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Proceso del trabajo desarrollado en Recaudación de Rentas

Teniendo como marco de referencia los antecedentes históricos y el marco legal que sustentan la existencia de la dependencia que es objeto del estudio de caso, así como las facultades, funciones y trámites que allí se realizan, a continuación se procede a mostrar los resultados obtenidos en la realización del trabajo de campo.

Por lo tanto un 84.4% de los entrevistados, refieren que la satisfacción laboral depende en gran medida, del salario, trato y de las oportunidades que sus jefes superiores les ofrecen. La satisfacción en el trabajo ocupa en la actualidad uno de los lugares más relevantes en la psicología del trabajo y de las organizaciones; existe por parte de las organizaciones un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o insatisfacción en el trabajo, considerándola un elemento fundamental en la productividad de los trabajadores (Muchinsky, 2002).

De igual manera se percibe que la motivación, es un elemento de importancia en cualquier ámbito de la actividad humana, pero es en el trabajo en el cual logra la mayor importancia, al ser la actividad laboral que se desempeña, la actividad que ocupa mayor parte de su vida, por ello, es necesario que el trabajador esté motivado de tal manera, que el trabajo no se convierta en una actividad opresora; la motivación hacia el trabajo tiene varias consecuencias psicológicas positivas, tales como: la autorrealización, el sentimiento de utilidad y elevar la autoestima.

En lo que respecta a la educación y motivación, en el trabajo que realizan los empleados de recaudación de rentas en el municipio de Ahome, estos reconocen que son importantes, para mejorar la productividad y la calidad en el servicio que ofrecen a la ciudadanía. Su mayor demanda está relacionada a mejores oportunidades de crecimiento académico (apoyos con becas), capacitación continua, mejora salarial y sobre todo mejores prestaciones.

El trabajo aporta datos relevantes para que los principales problemas que se detectaron y que fueron resultado de las opiniones de los empleados de recaudación de rentas, sean subsanados y mejorados por parte de los directivos superiores de la dependencia. De igual manera, puntualizar que los empleados reconocen que la educación y la motivación laboral, son de suma importancia para mejorar la productividad y el servicio que prestan a los contribuyentes.

Según los resultados del estudio, es importante para la dependencia, promover entre sus trabajadores, la idea de superación personal mediante la educación superior, el estudio de una carrera, para que se desarrollen profesional y laboralmente; de igual manera, que ofrezcan a los mismos, mejoras laborales que se traduzcan en un motivador, para que se perfeccionen y mejoren su rendimiento en el trabajo.

CONCLUSIONES

El análisis realizado sobre los resultados que se obtuvieron en el presente trabajo, ilustran claramente, que hoy en día los directivos de nuestro tiempo, utilizan a la educación, como una herramienta indispensable para mejorar sustancialmente la productividad y la calidad, en los diversos ámbitos administrativos, sean estos relacionados a la empresa privada o bien con la empresa pública; lo anterior

en atención, a los diversos servicios que ofrecen a la sociedad. La otra herramienta conjunta factor de un binomio indispensable, para la mejora de estos servicios, es sin lugar a dudas la motivación, enfocada principalmente al elemento humano.

Por lo tanto y como resultado final de la investigación, se concluye con la afirmación de que, los factores que educan y motivan en el trabajo a los empleados de la oficina de recaudación de rentas del Municipio de Ahome son la seguridad en el empleo, sentirse útil a la sociedad, tener un trabajo con oportunidades de crecimiento personal, la oportunidad de servir a otros, el sueldo, las gratificaciones y oportunidades de ascenso lo que se refleja en la productividad y calidad de servicios otorgados a los contribuyentes.

Con base en las teorías sobre educación, en la motivación del trabajador expuestas en la parte teórica, se analizaron los aspectos más relevantes donde se reconoció, que para los empleados de la oficina de recaudación de rentas del municipio de Ahome, las necesidades menos satisfechas son las de existencia o fisiológicas, las cuales pueden ser satisfechas con motivadores extrínsecos, como retribuciones económicas, la mejora del salario o de mejores incentivos y prestaciones. Estas identificadas como necesidades de orden bajo, ocupan, el primer lugar en importancia para ellos, lo que pone de manifiesto que la motivación extrínseca, es lo que estos empleados más valoran. Por tanto el 70% de los entrevistados, están satisfechos con el trabajo que actualmente tienen.

LITERATURA CITADA

- Aragón, J. E. (2011). Escuela de las relaciones humanas en la administración: Los trabajos de Elton Mayo, Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Colombia-sede Manizales. Consultado el 25 de Octubre de 2012. www.bdigital.una.edu.co/4514/1/7707501.2011.pdf
- Bickman, L. y Rog, D. J. (1998). Introduction: Why a Handbook of Applied Social Research Methods? en Bickman, L. y Rog, D.J. (Eds.) *Handbook of Applied Social Research Methods*. Thousand Oaks, CA: Sage, ix-xix.
- Estrada, M. M., (2011). “Paradigmas en Psicología de la educación”. Pampedia, número 7, Julio 2010–Junio 2011, pp.57-63, en línea www.uv.mx/pampedia/numeros/numero-7/paradigmas-de-la-psicologia-de-la-.pdf, consultado el 18 de Octubre de 2012.
- Hernández, G., (2006). *Paradigmas en psicología de la educación*. México: Editorial Paidós Educador, Mexicana, S. A.
- Max-Neef, M., (1994). *Desarrollo a escala humana: conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones*. Icaria Editorial, España, p.p.40–42.
- Muchinsky, P. M. (2002). “Psicología aplicada al trabajo: una introducción a la psicología organizacional”, sexta edición, Cengage Learning Editores.
- Ohmae, K. (1997). *El fin del Estado-Nación. El ascenso de las Economías Regionales*. Santiago de Chile: Andrés Bello.

AGRADECIMIENTOS

Al personal de recaudación de rentas del municipio de Ahome por su tiempo dedicado a las entrevistas aplicadas.

Síntesis curricular

Abelardo Alcaraz Armendáriz

Maestro en Educación Social en la Universidad Autónoma Indígena de México. Actualmente se desempeña como docente de tiempo completo en la Licenciatura de Sociología Rural Comunitaria en la Universidad Autónoma Intercultural de Sinaloa Unidad Mochicahui. Representante ciudadano de la secretaría de seguridad pública y tránsito municipal del municipio de Ahome.

José Emilio Sánchez García

Licenciado en Sistemas Computacionales por la Universidad de Occidente Unidad Los Mochis. Maestro en Sistemas de Información Administrativa por la Universidad de Occidente Unidad Los Mochis en el cual obtuvo distinción por el tener el promedio más alto de su generación. Dr. en Tecnología Educativa en el Centro Universitario Mar de Cortés. Actualmente se desempeña como Profesor-Investigador y como Coordinador del posgrado en Tecnología Educativa en la Universidad Autónoma Intercultural de Sinaloa. Líder del Cuerpo Académico Tecnología Educativa en el Aprendizaje de la Lengua Indígena Mayo-Yoreme.

Iván Noel Álvarez Sánchez

Licenciado en informática en el Instituto Tecnológico de Los Mochis, Maestro en Administración por la Universidad de Occidente Unidad Los Mochis, Dr. en Administración por la Universidad de Occidente Unidad Culiacán. Actualmente se desempeña como docente de tiempo completo en la Licenciatura en Ingeniería en Sistema Computacionales en la Universidad Autónoma Intercultural de Sinaloa.