

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



**Análisis de motivación, a los colaboradores de Cooperativa de Ahorro y
Crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.), agencia Departamental de Zacapa**
(Tesis de Licenciatura)

Denisé Gabriela Escobar

Zacapa, julio del 2017

**Análisis de motivación, a los colaboradores de Cooperativa de ahorro y crédito
Teculután R.L. (COOTECU R.L.), agencia Departamental de Zacapa**

(Tesis de Licenciatura)

Denisé Gabriela Escobar

Lic. Oscar René Morales Calderón (**Tutor (a)**)

Lic. Julia Alejandra Minera Fuentes (**Revisor (a)**)

Zacapa, julio del 2017

Autoridades De Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

Autoridades Facultad De Ciencias Económicas

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Lic. Omar Alexander Aldana Portillo

Coordinador

REF.:C.C.E.E.L.ADM. – PS.005-2017
SEDE ZACAPA

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 15 DE JUNIO DEL 2017
ORDEN DE IMPRESIÓN



Tutor: Licenciado Oscar René Morales Calderón
Revisora: Licenciada Julia Alejandra Minera Fuentes
Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

Tesis titulada: "Análisis de motivación, a los colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.), agencia Departamental de Zacapa"

Presentada por: Denisé Gabriela Escobar

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciada



M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

Dictamen

A. Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana

Nombre del Estudiante. Denisé Gabriela Escobar

Carné. 201200684

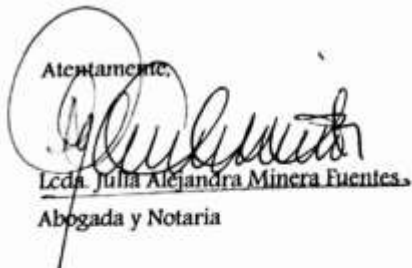
Facultad. Facultad de Ciencias Económicas/ Licenciatura en
Administración de Empresas

Título de la Tesis. **“Análisis de motivación, a los colaboradores de Cooperativa
de Ahorro y Crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.),
agencia Departamental Zacapa”**

Por este medio me permito informales que he leído el informe y procedido a la revisión de tesis, donde consta que el estudiante en mención, realizó su trabajo atendiendo a los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana, Facultad de Ciencias Económicas.

Considerando, que el estudiante ha realizado todas las correcciones de redacción y estilo que le fueron sugeridas en su oportunidad y finalmente, el trabajo reúne las calidades necesarias de una Tesis de Licenciatura, procedo en mi calidad de revisora, a emitir el siguiente, **DICTAMEN FAVORABLE**, para que continúe con los trámites correspondientes.

Guatemala 16 de mayo de 2017

Atestamento,

Lcda. Julia Alejandra Minera Fuentes.
Abogada y Notaria

Julia Alejandra Minera Fuentes
Abogada y Notaria

Nombre completo del revisor: Oscar René Morales Calderón
Título: Licenciado en administración de empresas
Colegiado No. 12245
Dirección: Colonia San José Las Flores, Zacapa
No. Teléfono Of. 79578686
No. Teléfono Cel. 59514998
E-Mail moralesupana@gmail.com

Zacapa, 08 de abril de 2017

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana.
Presente

Estimados señores:

En relación al trabajo de la Tesis del tema "Análisis de motivación, a los colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.), agencia Departamental de Zacapa", realizado por Denisé Gabriela Escobar, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas; he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, considero que el informe cumple con los requisitos para ser sometido para continuar con su proceso, por lo tanto doy dictamen de aprobado al tema desarrollado con una nota de noventa y cuatro (94) puntos de cien (100).

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.


Lic. Oscar René Morales Calderón.
Administrador de Empresas

c.c. archivo



Guatemala mayo de 2017

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Presente

Por este medio doy fe que soy autor de la tesis titulada **Análisis de motivación, a los colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.), agencia Departamental de Zacapa** y confirmo que respete los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de la presente tesis de licenciatura y para efectos legales soy el único responsable del contenido del presente trabajo.

Atentamente

F. 
Denise Gabriela Escobar
Carné 201200684

Dedicatoria

A Dios

Rey y Padre Celestial, por su misericordia, amor incondicional, por su sabiduría y por estar presente en todo momento.

A mi esposo

Max Alexander Carranza Acevedo, por su amor y por apoyarme en todo momento y circunstancia difíciles en mi vida.

A mi hijo

Adrian Alexander Carranza Escobar, por ser ese motorcito que motiva mi corazón día a día con su existencia.

A mis hermanos

Ainy Surama Ramírez Escobar, Deisy Noemí y José María Escobar, por su apoyo y existencia en mi vida.

A mis padres

Amanda Selena Escobar por su fortaleza de madre y padre, por darme todo lo que necesité y me hizo falta, por sus consejos y amor incondicional

A mis amigos

Por su amistad, consejos y apoyo, en especial a Edwin Saúl Cabrera Peña y Deisy Marlene Cabrera Aldana y a todos mis compañeros de clase que Dios los bendiga siempre.

A

Universidad Panamericana y sus docentes, por darme la oportunidad de desarrollarme como profesional.

Contenido

| | Pág. |
|--|-------------|
| Resumen | i |
| Introducción | ii |
| | |
| Capítulo 1: Marco Contextual | |
| 1.1 Antecedentes | 1 |
| 1.2 Planteamiento del problema | 10 |
| 1.3 Pregunta de investigación | 11 |
| 1.4 Justificación de la investigación | 11 |
| 1.5 Objetivos de investigación | 12 |
| 1.5.1 General | 12 |
| 1.5.2 Específicos | 12 |
| 1.6 Alcances y límite de la investigación | 12 |
| | |
| Capítulo 2: Marco Conceptual | |
| 2.1 Cooperativa | 14 |
| 2.2 Motivación | 15 |
| 2.3 Jerarquía de las necesidades de Maslow | 16 |
| 2.4 Técnicas de motivación laboral | 17 |
| 2.5 Planes de incentivos por equipo o grupo | 18 |
| | |
| Capítulo 3: Marco Metodológico | |
| 3.1 Tipo de Investigación | 19 |
| 3.2 Sujetos de Investigación | 19 |
| 3.3 Instrumentos de recopilación de datos | 20 |
| 3.4 Diseño de Investigación | 20 |
| | |
| Capítulo 4: Resultados de la Investigación | |
| 4.1 Muestreo | 21 |
| 4.2 Presentación de Resultados | 23 |
| | |
| Capítulo 5: Propuesta de solución a la problemática | |
| 5.1 Introducción | 43 |
| 5.2 Justificación | 44 |
| 5.3 Objetivos de la Propuesta | 45 |
| 5.3.1 Generales | 45 |
| 5.3.2 Específicos | 45 |

| | | |
|---------------------|-----------------------------|----|
| 5.4 | Desarrollo de la propuesta | 45 |
| 5.5 | Programa de Implementación | 46 |
| 5.6 | Presupuesto de la propuesta | 48 |
| Conclusiones | | 50 |
| Referencias | | 52 |
| Anexos | | 53 |

Lista de figuras

| | | |
|--------------|---------------------------------------|----|
| Figura No. 1 | Pirámide de las necesidades de Maslow | 17 |
|--------------|---------------------------------------|----|

Lista de cuadros

| | | |
|--------------|---|----|
| Cuadro No. 1 | Análisis FODA Cooperativa de ahorro y crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.), Agencia Zacapa | 8 |
| Cuadro No. 2 | Resultados de encuesta al Jefe de Agencia | 23 |
| Cuadro No. 3 | Modelo de Evaluación de Capacitación | 47 |
| Cuadro No. 4 | Presupuesto No. 1 | 48 |
| Cuadro No. 5 | Presupuesto No. 2 | 49 |

Lista de gráficas

| | | |
|----------------|--|----|
| Gráfica No. 1 | Organigrama de Cooperativa de ahorro y crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.) | 5 |
| Gráfica No. 2 | Considera que donde usted labora lo hacen sentir que pertenece al equipo | 26 |
| Gráfica No. 3 | Cree que cuenta con las herramientas suficientes para la elaboración de su trabajo | 27 |
| Gráfica No. 4 | Recibe un salario justo y satisfactorio por su trabajo | 28 |
| Gráfica No. 5 | La empresa le retribuye con incentivos financieros por su trabajo | 29 |
| Gráfica No. 6 | Considera que la comunicación es fluida para todos los puestos de trabajo | 30 |
| Gráfica No. 7 | Existe trabajo en equipo con las otras aéreas de trabajo | 31 |
| Gráfica No. 8 | Podría indicar cuál es su nivel de motivación dentro de la empresa | 32 |
| Gráfica No. 9 | Considera que su periodo de vacaciones lo puede gozar en el momento que estas sean otorgadas con tranquilidad | 33 |
| Gráfica No. 10 | Considera que su puesto de trabajo le ayuda en su crecimiento y desarrollo personal | 34 |
| Gráfica No. 11 | En cuanto a las plazas vacantes que existen dentro de la empresa, se le es tomado en cuenta al personal interno para aplicar a alguna de ellas | 35 |

| | | |
|----------------|---|----|
| Gráfica No. 12 | Su jefe toma en cuenta sus opiniones y comentarios para el desarrollo de sus funciones | 36 |
| Gráfica No. 13 | Son tomadas en cuenta sus ideas para el logro de los objetivos dentro de la empresa | 37 |
| Gráfica No. 14 | Considera que la empresa le ofrece estabilidad y seguridad laboral | 38 |
| Gráfica No. 15 | Dentro de la empresa existe rotación constante de personal | 39 |
| Gráfica No. 16 | Considera que la empresa es accesible en cuanto algún permiso, que desea que se le sea otorgado | 40 |
| Gráfica No. 17 | Dentro de la empresa existen muchos rumores | 41 |

Anexos

| | |
|-------------|-----------------------|
| Anexo No. 1 | Carta de Autorización |
| Anexo No. 2 | Encuesta 1 |
| Anexo No. 3 | Encuesta 2 |

Resumen

En la etapa de observación dentro de las instalaciones de Cooperativa de ahorro y crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.), en el estudio de investigación realizado, se pudo determinar que existe desmotivación en la gran mayoría de empleados, lo que ha provocado un ambiente de trabajo poco agradable. Como resultado, estas actitudes afectan los resultados individuales entre colaboradores y los resultados generales de la institución.

En la obtención de estos resultados, surge la pregunta a la problemática ¿Cómo afecta la falta de motivación a los colaboradores de Cooperativa de ahorro y crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.), en el desempeño de sus resultados?, varios de los colaboradores comentaron que la remuneración por su labor es un factor que influye bastante en la desmotivación que presentan versus el alto grado de responsabilidad que cada uno tiene en el desarrollo de sus atribuciones, adicional, de las múltiples tareas que se les asignan, ya que en varias ocasiones les ha tocado cubrir 2 áreas de trabajo al mismo tiempo.

Con los resultados que se obtuvieron se realizó la siguiente propuesta a Cooperativa de ahorro y crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.), agencia Zacapa y fue la de implementar incentivos financieros y no financieros, que puedan ayudar a satisfacer las necesidades que presentaron los colaboradores, dentro de los incentivos propuestos están: días recreativos, días de descanso, felicitaciones de forma verbal o escrita por el alto grado de rendimiento alcanzado, bonos de productividad, gift card, entre otros; con esta implementación y los estudios realizados, se espera mejorar la motivación hacia los empleados, lo que conlleva a mejorar resultados personales como de la institución.

Introducción

La motivación y el capital humano, son temas importantes que en la actualidad, distintas empresas han priorizado dentro del desarrollo de actividades, ya que ambos, juegan un papel importante dentro de las organizaciones, para el cumplimiento de objetivos. Por tal situación, dentro de la investigación, se plantea como objetivo general conocer los factores económicos y no económicos que satisfacen y motivan al personal de Cooperativa de ahorro y crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.), y los resultados que se obtienen en el desempeño laboral de los colaboradores.

Los incentivos monetarios y no monetarios, juegan un papel importante dentro de la motivación del colaborador, es decir que, un colaborador necesita que la empresa o jefe inmediato reconozca los esfuerzos y sacrificios que en ocasiones realizan en el desarrollo de sus actividades.

Cuando se habla de incentivos, no se hace referencia exclusiva al factor dinero, al contrario, un incentivo puede ser: agradecimiento verbal, por escrito, incentivos monetarios, capacitaciones, días de descanso, entre otros, algún tipo de incentivo que logre la satisfacción de los colaboradores y ayudar a suplir alguna necesidad que puedan presentar.

El presente trabajo se desarrolla en 5 capítulos, que se describen a continuación:

En el primer capítulo, se dan a conocer los antecedentes de Cooperativa de ahorro y crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.), empresa que posee una estabilidad comercial de 42 años en el mercado, reconocida como una cooperativa de ahorro y crédito, que ayuda en el desarrollo socioeconómico de sus asociados y satisface sus necesidades en el momento preciso. Cuenta con el respaldo del Fondo de Garantía, otorgado por un sistema de federación de cooperativas denominado Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito Responsabilidad Limitada, (FENACOAC R.L.).

En el segundo capítulo se describe que una cooperativa de ahorro y crédito es propiedad de sus mismos asociados. La motivación es un factor importante dentro de las organizaciones, el cual debe de implementarse con incentivos financieros y no financieros, con la finalidad de mejorar el ambiente laboral dentro de los colaboradores. Se presenta como base la pirámide de las necesidades de Maslow, entre ellas se presentan las necesidades básicas, con niveles bajos y las que tienen niveles altos como la autorrealización, el crecimiento y desarrollo personal.

En el tercer capítulo, se describen los sujetos de investigación, el cual está compuesto por todos los colaboradores de Cooperativa de ahorro y crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.), agencia Zacapa; se presentan el tipo de instrumento que se utilizará y el que se encuentra compuesto de 2 cuestionarios, uno dirigido a los colaboradores y el segundo dirigido al jefe de agencia.

En el cuarto capítulo, se muestra de forma descriptiva las gráficas y un análisis de cada una de las interrogantes realizadas, se presenta un análisis de los resultados obtenidos, para poder proponer una solución adecuada a la organización.

En el quinto capítulo se desarrolla la propuesta de solución a la problemática, se considera que, esta propuesta logrará un alto nivel de motivación en los colaboradores y un excelente rendimiento en las actividades, metas y objetivos que cada colaborador debe cumplir.

Capítulo 1

Marco Contextual

1.1. Antecedentes

Cooperativa de Ahorro y Crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.) tiene 42 años de estar en el mercado e inicia operaciones en el Municipio de Teculután: COOTECU R.L., fue fundada en el municipio de Teculután, departamento de Zacapa el 25 de agosto de 1,974, bajo la asesoría del sacerdote católico de origen canadiense Teodoro Slaman, con la intención de crear una institución donde las personas pudieran realizar sus depósitos de ahorro y adquirir créditos, ya que en ese entonces se carecía de agencias bancarias o de otras instituciones que brindaran dichos servicios, a diferentes tipos de personas. (www.cootecu.com.gt Recuperado: 16.10.2016).

Fue entonces en el año 1976, que ocurrió el terremoto y fue la cooperativa quien gestionó la obtención de recursos. Cooperativa de Ahorro y Crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.), ha tenido un gran crecimiento desde entonces, ofrece diversidad de productos y servicios que ayudan a satisfacer las necesidades socioeconómicas de sus asociados, como: créditos, ahorros, remesas, seguros y pagos de servicios básicos.

En la actualidad cuenta con más de 17,000 asociados y 7 puntos de servicio, ubicados en los municipios de:

- Teculután (2 Agencias)
- Zacapa
- Cabañas
- Rio hondo
- Estanzuela
- San Jorge

Federación nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito Responsabilidad Limitada (FENACOAC R.L.), es un término muy importante que se debe de entender cuando se trata sobre el sistema de cooperativas: “Es la federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Guatemala; sus funciones principales son actuar como organismo de integración, representación, defensa y fortalecimiento de las cooperativas afiliadas”. (<http://www.micoope.com.gt/quienes-somos-2/sistema-micoope-fenacoac#> Recuperado: 16.10.2016).

La Federación nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito Responsabilidad Limitada (FENACOAC R.L.), se encarga de controlar el excelente funcionamiento de las cooperativas afiliadas al sistema Micoope, evalúa cada proceso que se realiza en la elaboración de las actividades que dentro de ellas se realizan, para aumentar el nivel de solidez con que cuenta y establecer nuevos procedimientos que mejoran los resultados, con la finalidad de alcanzar los parámetros establecidos para las diferentes cooperativas de ahorro y crédito.

¿Qué es Micoope?, según su página web define: “Es la marca comercial propiedad de Fenacoac R. L. a través de la cual se promueve una estrategia de Branding a nivel nacional donde cada una de las Cooperativas afiliadas realizan una asociación de su marca local con la marca Micoope”. (<http://www.micoope.com.gt/> Recuperado: 22.10.2016).

Es un respaldo que ofrece el sistema Micoope, a todas las cooperativas que se encuentran afiliadas, es una estrategia que ha servido para crear confianza de los asociados para que puedan resguardar sus ahorros en ellas, obteniendo como beneficio los intereses y seguro gratis, durante el tiempo que exista la relación entre la cooperativa y los socios activos.

Además, cuenta con el respaldo del fondo de garantía Micoope, el cual define que: “Es responsable de tomar las medidas necesarias para reforzar la solvencia y solidez de las Cooperativas, con la finalidad de mantener la estabilidad del Sistema Micoope.” (<http://fondodegarantiamicoope.com/> Recuperado: 25.10.2016).

Brinda respaldo, supervisa y garantiza el buen funcionamiento de las cooperativas del sistema Micoope, con una cobertura máxima de Q.50, 000.00, por asociado.

- Visión

Ser el instrumento financiero para desarrollo socioeconómico de nuestros asociados.

- Misión

Proveer productos y servicios financieros competitivos justo a tiempo, que satisfagan las necesidades de nuestros asociados.

- Valores

Integridad: nos comportamos de manera ética, somos honestos, congruentes, cuidamos los recursos y hacemos lo correcto, siempre.

Cooperación: trabajamos en equipo, respetando las diferencias, sumando esfuerzos y cooperación con todos.

Solidaridad: ayudamos a satisfacer las necesidades de los asociados y de los colaboradores en el momento que lo necesitan, recibimos ayuda y damos ayuda para alcanzar los objetivos.

Compromiso con el Asociado: contribuimos al desarrollo de nuestros asociados y de nuestra institución, cumplimos nuestras funciones con responsabilidad para brindar un servicio excelente.

Objetivos de la institución

Objetivo general:

- Crear un plan mercadológico específicamente que conciba la captación de ahorros y la colocación de créditos, así como una mayor publicidad en cuanto a la diversidad de productos financieros que Cooperativa de Ahorro y Crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.), ofrece a sus asociados.

Objetivos específicos:

- Fortificar la cultura institucional fomentando los valores cooperativistas, para poder brindar un superior servicio a nuestros asociados.
- Alcanzar una mayor identificación por parte del personal hacia la cooperativa y hacia los asociados, fortaleciendo la cultura de servicio.
- Mejorar la imagen institucional, formando confianza y credibilidad en la institución.
- Establecer una diferencia entre la cooperativa y el resto de las instituciones financieras no cooperativistas.

Estrategias:

- Atención personalizada
- Amabilidad
- Accesibilidad
- Asesoramiento financiero
- Confianza
- Rapidez

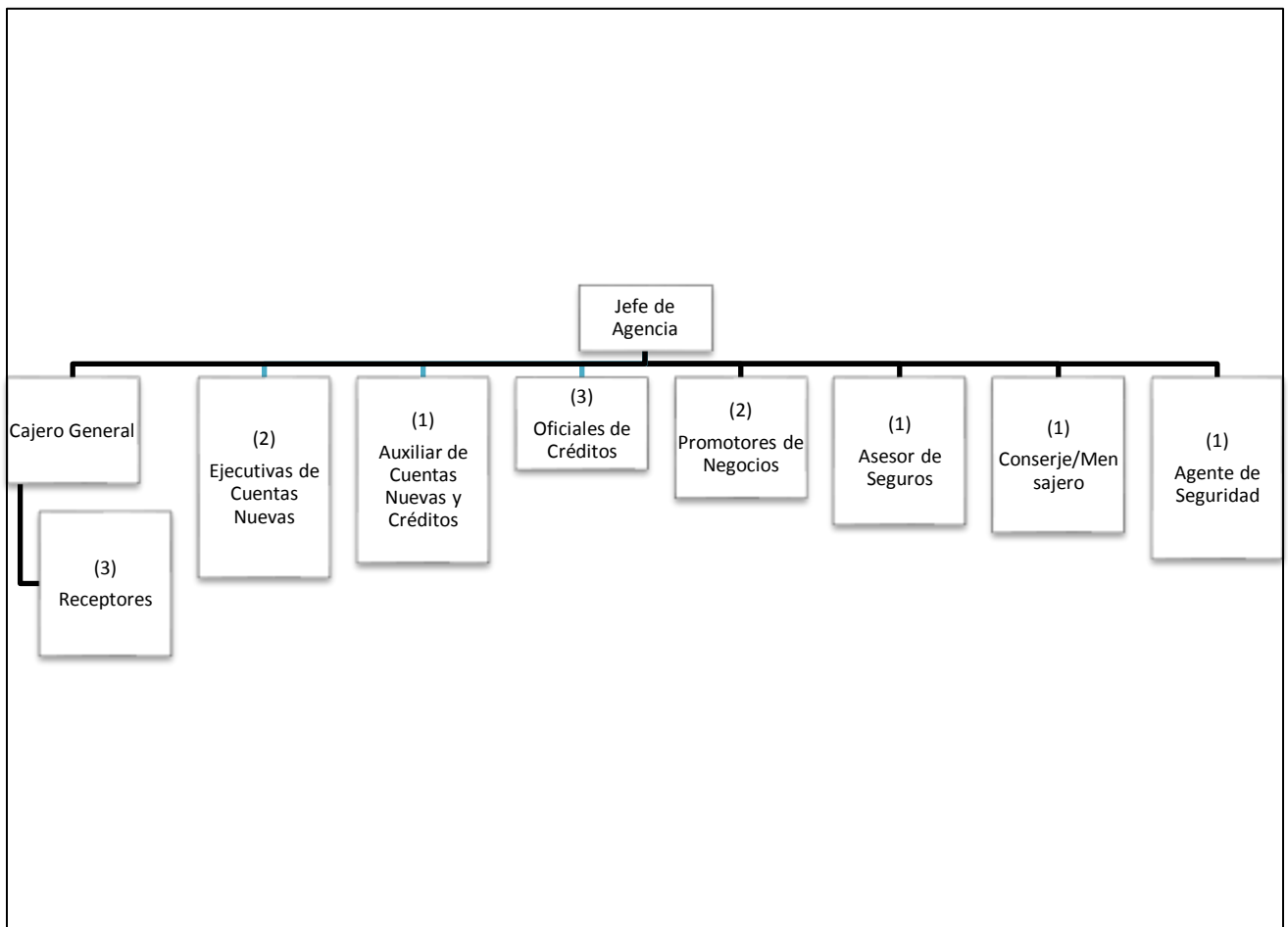
Políticas:

- Código de ética
- Política conozca a su empleado
- Política y procedimientos para la gestión de créditos
- Política de evaluación del desempeño
- Política de incentivos y comisiones
- Política de inducción de personal
- Política de permisos y vacaciones
- Política de reclutamiento y selección RRHH
- Política general del servicio de depósitos de ahorros
- Política LD/FT

- Política PEP´S
- Política salarial
- Políticas y normas de seguridad informática
- Política, manuales y procedimientos agentes Micoope
- Política de promociones y sorteos
- Política conozca a su asociado

Gráfica No. 1

Organigrama de Cooperativa de ahorro y crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.)



Fuente: elaboración propia

A continuación se presentan los descriptores de puesto de la institución:

Gerente general: dentro de sus funciones se encuentra, el otorgar soluciones a cada una de las necesidades financieras de los asociados, a través de la promoción de los productos y servicios de la cooperativa, mediante el adecuado control de las operaciones y procesos de la agencia, administra de forma eficiente los recursos humanos, tecnológicos, materiales y financieros a su cargo, que contribuyan al alcance de las metas y objetivos de su agencia.

Cajero general: encargado de administrar y coordinar la disponibilidad de fondos, resguardar la bóveda y coordinar las funciones de caja, con el propósito de salvaguardar los recursos y garantizar las transacciones de los asociados de la cooperativa.

Ejecutiva de cuentas nuevas: atender a los asociados y compañeros de trabajo que lleguen por algún tipo de documento relacionado con el archivo, con esmero, empatía, eficiencia y amabilidad, proporcionándoles el servicio e información requerida y orientándoles en los diferentes trámites que solicitan, así como custodiar los expedientes y contratos de crédito para un mejor control de los mismos.

Auxiliar de cuentas nuevas y créditos: orientar a los asociados en los requisitos a cumplir en el trámite de préstamo, gestionar las solicitudes, autorización, legalización y desembolso. Atender consultas y dudas de saldos, pagos y otros de los deudores.

Oficial de créditos: promover los servicios de créditos de la cooperativa y administrar la cartera de crédito a su cargo, con el fin de lograr las metas de crecimiento establecidas en su agencia de forma eficiente.

Promotor de negocios: informar y promover los productos y servicios financieros de la cooperativa, crear oportunidades de expansión de mercados y oportunidades de negocio convenientes que permitan alcanzar las metas de la agencia. Apoyar las actividades de mercadeo,

coordinar y ejecutar estrategias de publicidad que permitan un mejor posicionamiento de la marca en los productos.

Asesor de seguros: promover los servicios de seguros que tiene la Aseguradora Columna S.A., a través de la cooperativa y administrar la cartera de seguros a su cargo, con el fin de lograr las metas de crecimiento establecidas en su agencia de forma eficiente.

Conserje/Mensajero: velar por la limpieza y el orden dentro de la organización, resguardar y entregar la correspondencia de las diferentes agencias de la cooperativa a su destino específico.

Agente de seguridad: resguardar la vida de los empleados, socios y activos de la cooperativa y darle la bienvenida a todos los socios que ingresan a las instalaciones.

Cuadro No. 1

Análisis FODA Cooperativa de ahorro y crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.), Agencia Zacapa

| Fortalezas | Oportunidades |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• El ambiente de trabajo es agradable.• Las instalaciones son adecuadas y se cuenta con el suficiente espacio.• Cada colaborador cuenta con el equipo necesario para desarrollar sus funciones.• Existen bonos de productividad que se paga a cada colaborador por el trabajo en equipo e individual de acuerdo a los resultados obtenidos. <p>Ofrece desarrollo personal ya que el colaborador puede optar por aprender de otras áreas de trabajo.</p> | <ul style="list-style-type: none">• Se capacita el personal sobre lavado de dinero y financiamiento al terrorismo de 5 a 6 veces en el año.• Poder incrementar sus comisiones laborales. <p>Oportunidad de crecimiento en el mercado.</p> |
| Debilidades | Amenazas |
| <ul style="list-style-type: none">• Falta de capacitación al personal de primer ingreso.• Falta de pago por horas extras.• Falta de comunicación entre áreas.• Falta de incentivos.• Falta de reconocimientos y motivación al personal.• Falta de eventos recreativos. | <ul style="list-style-type: none">• Competencia existente.• Alta rotación de persona• Cambios climáticos.• Leyes reguladoras de cooperativas de ahorro y crédito. |

Elaboración: fuente propia

Base legal

Cooperativa de Ahorro y Crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.), fue inscrita y registrada ante el Instituto Nacional de Cooperativas (INACOP), como Cooperativa de Ahorro y Crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.). El instituto nacional de cooperativas formula estatus uniformes para cada uno de los tipos de cooperativa, los cuales podrán ser adoptados por las cooperativas que se constituyan o modifiquen para el caso. La personería jurídica fue adquirida en enero de 1,976 y a partir de entonces, se formalizaron las operaciones de la empresa.

Su funcionamiento se basa no solo en las leyes de Guatemala, sino también en el Decreto 8-278 emitido por el Congreso de la República de Guatemala llamada Ley General de Cooperativas, así como en los estatus y demás fundamentos en los que se detalla de forma correcta el funcionamiento.

- Superintendencia de Administración Tributaria (SAT)
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.), fue inscrita ante la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), bajo el Número de Identificación Tributaria NIT 528989-0.
- Reglamento interno de trabajo
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.), estableció una serie de normas que sirven para regir el comportamiento de cada colaborador y mantener el orden y disciplina dentro de la empresa. En éste se da a conocer derechos y responsabilidades para cada colaborador.

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS)

Como parte importante del ser humano, la salud es compromiso y parte fundamental de un lugar seguro de trabajo por lo cual COOTECU R.L., cuenta con dicho beneficio registrado con número de patrono del IGSS 40585.

- Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito R.L. (FENACOAC R.L.)

Funciona desde hace más de 49 años, ha unido y velado por el desarrollo financiero y operativo sostenible de 25 Cooperativas de Ahorro y Crédito, las cuales están identificadas hoy en día como Cooperativas Micoope, en donde Cooperativa de Ahorro y Crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.), se encuentra afiliada.

- Fondo de Garantía Micoope
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.), se encuentra afiliada a la entidad Fondo de Garantía Micoope, quien se encarga de la supervisión respaldo y garantía de los riesgos a los que pueden estar propensas las cooperativas Micoope; institución que cubre hasta Q.100, 000.00, monto 5 veces mayor al que cubren otras entidades financieras, esto se presenta como un valor agregado que solo el sistema Micoope ofrece.

1.2 Planteamiento del problema

En la etapa de observación dentro de las instalaciones de Cooperativa de Ahorro y Crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.), se pudo determinar que existe un ambiente muy tenso entre los compañeros, no poseen buenas relaciones interpersonales y no existe comunicación fluida entre los diferentes departamentos, por tal motivo, cada colaborador muchas veces realiza sus actividades laborales tal y como las interpreta, ya que piensa que es la mejor manera para llevar a cabo sus actividades.

Se pudo determinar que Cooperativa de Ahorro y Crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.), no le da la suficiente importancia a la motivación laboral, ya que para ellos no es un tema al que se le debería dar mayor prioridad para incrementar el desempeño laboral, ya que no es la finalidad, sus intereses están fijados en lograr los objetivos y metas que cada colaborador debe de alcanzar.

Debido a la desmotivación laboral, se puede observar el bajo rendimiento en el desempeño laboral y cumplimiento de metas del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.), Agencia Zacapa y que presenta como resultado, la falta de efectividad de la misma. de una forma considera e incrementa el porcentaje de morosidad mensual.

Considerando lo anterior se determina que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.) Agencia Zacapa es necesario implementar la motivación laboral, para mantener satisfechos a los empleados e incrementar con ello su desempeño y los resultados financieros de la Agencia, ya que la motivación laboral se considera un factor de gran importancia, logrando a través de la misma un ambiente agradable de trabajo y con colaboradores que poseen actitudes positivas de logros.

1.3 Pregunta de investigación

¿Cómo afecta la falta de motivación a los colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.), en el desempeño de sus resultados?

1.4 Justificación

Dentro de la presente investigación se pretende desarrollar los diferentes motivadores que ayudan al impulso de los colaboradores en la realización de sus actividades, la satisfacción que muestran ante los incentivos económicos como: bonos, comisiones, vales, tarjetas de regalo, entre otros y no económicos como: diplomas, cartas de felicitación, ser nombrados en una gaceta como el empleado del mes o colocar un prendedor por medio del cual, se pueda identificar dicho nombramiento, entre otros; con el fin de lograr la implementación de los mismos por parte del área de recursos humanos y por parte de cada jefe de agencia, ya que ellos son parte esencial del equipo de trabajo y quienes conviven el día a día con los colaboradores de cada área dentro de la agencia.

1.5 Objetivos

1.5.1 General

Conocer los factores económicos y no económicos, que satisfacen y motivan al personal de Cooperativa de Ahorro y Crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.), y los resultados que se obtienen en el desempeño laboral de los colaboradores.

1.5.2 Objetivos específicos

1. Conocer el grado de motivación laboral en Cooperativa de Ahorro y Crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.).
2. Analizar los factores económicos y no económicos que en la actualidad son utilizados en Cooperativa de Ahorro y Crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.), Evaluar los niveles de satisfacción de cada área de trabajo.
3. Identificar que motiva a los colaboradores entre incentivos monetarios e incentivos no monetarios.

1.6 Alcances y límites de la investigación

Alcances

- Geográficos

La presente investigación se llevó a cabo en una empresa que se dedica a la prestación de servicios financieros, ubicada en el área urbana del Municipio de Zacapa, Departamento de Zacapa.

- Institucional

La investigación se realizó en Cooperativa de Ahorro y Crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.), agencia Zacapa ubicada en la 9na. Av.4-23 Zona 2 Barrio San Marcos, en el Municipio de Zacapa, Departamento de Zacapa.

- Temporal.

El presente estudio se llevó a cabo del 03 de septiembre del año 2016 al 26 de noviembre del 2016.

Límites

- La falta de tiempo por parte de los colaboradores en el estudio de campo para responder a las preguntas formuladas.
- La falta de información por parte de recursos humanos.

Capítulo 2

Marco Conceptual

2.1 Cooperativa

Según el Decreto número 82-78, del Congreso de la República de Guatemala, Ley General de Cooperativas, en el artículo número 2, regula:

Las cooperativas debidamente constituidas, son asociaciones titulares de una empresa económica al servicio de sus asociados, que se rigen en su organización y funcionamiento por las disposiciones de la presente ley. Tendrán personalidad jurídica propia y distinta de la de sus asociados, al estar inscritas en el Registro de Cooperativas.

Las cooperativas de ahorro y crédito, son propiedad de sus mismos asociados, son ellos los dueños; año con año realizan la asamblea general de cooperativas, en la cual, muestran a sus asociados los avances y crecimientos de empresa como en la parte financiera y las utilidades, que genera e indican las tasas activas y pasivas que se manejarán dentro de la misma para sus asociados.

A continuación, se presenta una definición diferente a lo que la ley hace referencia:

Las cooperativas son entidades autónomas de individuos que se unen de forma voluntaria con la intención de satisfacer sus necesidades económicas, culturales y/o sociales mediante una corporación de propiedad conjunta, cuyo control es democrático. A diferencia de una empresa, en el cual siempre hay uno o más dueños, las cooperativas no tienen propietarios (o, dicho de otro modo, todos sus socios son los propietarios de la entidad). (<http://definicion.de/cooperativa/> Recuperado: 27.10.2016).

Una cooperativa puede asociar a cualquier persona que lo desee, esto se hace de forma voluntaria, su objetivo principal es satisfacer las necesidades económicas que presenten sus asociados, a través de prestar servicios financieros, es decir ahorros, créditos, remesas, seguros y pago de servicios, ofrece tasas de interés bajas en créditos y altas en ahorros, a cambio, ofrece múltiples beneficios a sus asociados.

2.2 Motivación

Un concepto importante para poder entender al colaborador, lo señala Bracamonte en su siguiente definición:

No es posible esperar llegar a entender y apreciar la dignidad humana del trabajador, si no se le conoce y comprende. Esto no quiere decir que haya necesidad de escudriñar su vida personal o se haya de adoptar una actitud paternalista para solucionar sus problemas. Brindar una ayuda innecesaria para un trabajo o problema, equivale a decirle a la persona que no se tiene confianza en su capacidad o en sus conocimientos y eso la hiera. En que los colaboradores se sientan orgullosos de pertenecer a un grupo, depende en gran parte, de la actitud del jefe. Si este es animoso, optimista, competente y capaz de conducir a un grupo a un buen resultado, los miembros del mismo, es casi seguro que se sentirán orgullosos de formar parte de ese equipo. Por otra parte, si un jefe no muestra respeto hacia sus hombres, el grupo que comanda o la compañía a la cual presta sus servicios, no podrá esperar legítimamente que sus trabajadores conserven su dignidad y colaboren con él. (2012, p.22).

Para que un colaborador se sienta parte del equipo de trabajo, es necesario que se le trate como tal, un jefe en varias ocasiones debe de convertirse en un amigo, en una persona de confianza, debido a que dentro de las organizaciones existen múltiples tipos de problemas que deben aprenderse a solucionar, se debe recordar que un colaborador motivado, logra los objetivos planteados y sus resultados son excelentes.

Existen diversas definiciones de motivación, unas más destacadas y sesgadas a la investigación que se presenta, por lo que se incluye la de Alcázar, R., quien señala:

Es necesario considerar cuáles son las herramientas motivacionales que permiten reforzar las conductas positivas que deseamos estimular en nuestro personal, estos pueden ser: programas deportivos, reconocimientos por desempeño y/o cumplimiento de políticas, como la puntualidad, la asistencia, etc. (los reconocimientos pueden ser verbales, financieros, despensas básicas, días de asueto adicionales, entre otros.); programas de convivencia (asistencia a actividades culturales o deportivas, días recreativo, etc.), y cualquier otro elemento que permita mantener un alto grado de motivación y satisfacción entre los colaboradores de las organizaciones. (2010, p.171).

Es importante motivar al colaborador con incentivos financieros y no financieros para lograr un equilibrio, como seres humanos, es necesario el afecto y reconocimiento a la labor que se realiza, ya que los sentimientos y emociones son parte fundamental para los incentivos no financieros.

Una definición breve pero muy interesante es la de Robbins Stephen P. y Coulter Mary, quienes definen lo siguiente: “La motivación se refiere al proceso mediante el cual los esfuerzos de una persona se ven energizados, dirigidos y sostenidos hacia el logro de una meta”. (2010, p. 341).

Motivación en pocas palabras se puede analizar cómo: el esfuerzo y la energía con el cual una persona se mueve o es impulsada a obtener resultados positivos de un deseo o necesidad.

2.3 Jerarquía de las necesidades de Maslow

Idalberto Chiavenato interpreta la pirámide de las necesidades de Maslow e indica, cuales son los factores que un ser humano necesita para ser estimulado y lograr mantener un equilibrio para controlar su conducta y orientarla hacia un objetivo o meta.

Las necesidades humanas están organizadas en una pirámide de acuerdo con su importancia respecto de la conducta humana. En la base de la pirámide están las necesidades más bajas y recurrentes (las llamadas necesidades primarias), mientras que en la cúspide están las más elaboradas e intelectuales (necesidades secundarias).

Necesidades fisiológicas: constituyen el nivel más bajo de necesidades humanas. Son innatas, como la necesidad de alimentación (hambre o sed), sueño y reposo (cansancio) abrigo (contra frío o calor) o deseo sexual (reproducción de la especie). Se denominan necesidades biológicas o básicas y exigen satisfacción cíclica y reiterada, con el fin de garantizar la supervivencia del individuo.

Necesidades de seguridad: Constituyen el segundo nivel en las necesidades humanas. Llevan a las personas a protegerse de cualquier peligro real o imaginario, físico o abstracto.

Necesidades sociales: Son las necesidades de asociación, participación, aceptación por parte de sus compañeros, intercambio, amistad afecto, amor. Aparecen en la conducta cuando las necesidades más bajas (fisiológicas y de seguridad) se encuentran relativamente resueltas.

Necesidad de aprecio: son las necesidades relacionadas con la manera cómo la persona se ve y valora, es decir con la autovaloración y la autoestima, la confianza en sí mismo, la necesidad de aprobación y reconocimiento social, el estatus la reputación y el orgullo personal.

Necesidades de autorrealización: son las necesidades humanas más elevadas y se encuentran en lo más alto de la jerarquía. Motivan al individuo a emplear su propio potencial y a desarrollarse continuamente a largo de su vida. (2011, p. 43).

Figura No. 1

Pirámide de las necesidades de Maslow



Fuente: <http://www.psb.ua.es> recuperado 25/10/2016

Maslow estructura las necesidades del ser humano en 5 niveles, los cuales son de suma importancia para la motivación del ser humano. Estos niveles están compuestos por las necesidades básicas de las personas, es el nivel con el que inicia la pirámide, es decir, son las necesidades que como todo ser humano necesita para su diario vivir. Posterior a ello, se desarrollan las demás necesidades como: seguridad, sociales, ego y la auto realización. Sin embargo, no se debe dejar de mencionar que no siempre se van a poder alcanzar todos los niveles, depende de las circunstancias en las que se encuentre la persona, se puede posicionar en el nivel que corresponde. En la cúspide, se encuentran las necesidades que motivan al ser humano a desarrollarse, a buscar el crecimiento personal y profesional para destacarse en su vida personal.

2.4 Técnicas de motivación laboral

Ruiz E., presenta diferentes técnicas de motivación, con la finalidad de implementarlas dentro de una organización, motivar a los colaboradores en sus actividades y obtener excelentes resultados.

Entre ellas, se presentan diferentes acciones que pueden realizar las empresas para motivar a sus empleados:

- Políticas de conciliación: están formadas por medidas para conciliar la vida personal, laboral y familiar.
- Mejora de las condiciones laborales: por ejemplo, el salario; las condiciones físicas del entorno, como la iluminación, la temperatura, la decoración; o los equipos de trabajo.
- Enriquecimiento del trabajo: consiste en modificar la forma en que se realiza el trabajo para que resulte menor rutinario.
- Adecuación de la persona al puesto de trabajo: se seleccionaran para cada puesto concreto las personas que tengan las competencias idóneas para desempeñar de manera excelente dicho puesto; esto hará que el trabajador este motivado e interesado en su trabajo.
- El reconocimiento del trabajo: consiste en reconocer y elogiar al trabajador por el trabajo bien hecho o cuando ha mejorado su rendimiento.
- Formación y desarrollo personal: permiten un mejor desempeño en el puesto de trabajo actual y tener perspectivas para desarrollar una carrera profesional dentro de la empresa mediante promociones y ascensos. (2013, p.70).

Utilizar técnicas de motivación laboral, puede ser una estrategia para el reclutamiento y atracción de personal, que la empresa puede utilizar. Estas técnicas indican que es de suma importancia la condición laboral, es decir, el salario es uno de los principales factores que motiva a las personas a la realización de sus actividades diarias. Como técnicas de motivación, se encuentran los ascensos internos, utilizar al personal actual para el desarrollo de nuevas actividades y con una responsabilidad mayor, motiva al personal dentro de la institución, ya que esto es importante para el desarrollo profesional del empleado y coadyuva a la empresa a reducir costos.

2.5 Planes de incentivos por equipo o grupo

Una organización debe de contar con planes de incentivos para motivar a los colaboradores en el logro de objetivos Gary Dessler y Valera Ricardo, comentan los resultados favorables en los que beneficia a una organización y da un ejemplo de cómo realizarlo:

Con frecuencia, las compañías buscan pagar a grupos (en vez de a individuos) sobre una base de incentivos, como cuando quieren fomentar el trabajo en equipo. Hay muchas formas de hacerlo. Una compañía, por ejemplo, establece una bolsa monetaria tal que, si la compañía alcanza el 100% de su meta global, los trabajadores compartirían aproximadamente el 5% de tal bolsa. Luego, ese 5% se divide entre el número de

empleados para llegar al valor de una participación. Cada equipo de trabajo recibe entonces dos metas. Si el equipo logra ambas metas, cada trabajador ganaría una participación (además de su sueldo base). Los empleados en los equipos que alcancen sólo una meta ganarían media participación. Quienes estén en los equipos que no alcancen meta alguna, no ganarían participación alguna. La principal desventaja de un plan de incentivos grupal es que las recompensas de cada trabajador no se determinan según sus esfuerzos propios. Si el individuo no ve su esfuerzo traducido directamente en recompensas proporcionales, un plan grupal sería menos efectivo que un plan individual. (2011, p. 283).

Toda empresa debe de contar con un plan de incentivos para motivar a los colaboradores a alcanzar las metas y objetivos de la organización, un bono de productividad es, un incentivo muy utilizado en las empresas hoy en día, las famosas comisiones por las ventas que se realizan, son incentivos que motivan en gran manera a los colaboradores, ya que a través de lo económico y con el alza de la canasta básica, se pueden satisfacer en gran parte las necesidades básicas de los seres humanos, por tal motivo, es un factor importante que debe utilizarse para lograr colaboradores satisfechos y motivados.

Capítulo 3

Marco Metodológico

3.1 Tipo de investigación

El concepto de investigación muchas veces puede ser sencillo pero poco asertivo, sin embargo Fernández S., lo define de forma clara y precisa: “La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno”. (2010, p. 4).

Este estudio se realizó con la finalidad de obtener la suficiente información sobre el grado de motivación y satisfacción con la que cuenta cada uno de los colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.), Agencia Zacapa con el fin de poder analizar su forma de motivar al personal en la actualidad. El tipo de investigación que se llevó a cabo fue de forma descriptiva.

3.2 Sujetos de la investigación

Personas

Los sujetos de investigación utilizados para a llevar a cabo el estudio, fueron los siguientes:

| Puestos | Cantidad |
|-----------------------------|-----------------|
| Jefe de agencia | 1 |
| Cajero general | 1 |
| Receptor pagador | 3 |
| Ejecutiva de cuentas nuevas | 2 |
| Auxiliar de créditos | 1 |
| Analistas de créditos | 3 |
| Asesora de seguros | 1 |
| Conserje mensajero | 1 |
| Agente de seguridad | 1 |

Unidad de Análisis

Se procedió a analizar los siguientes documentos como aporte a la investigación:

1. Reglamento Interno de Trabajo
2. Guía de motivación de la unidad de recursos humanos

3.3 Instrumentos

Como parte importante para la recopilación de la información se utilizaron varios instrumentos, con la finalidad de establecer el conocimiento que, tienen los colaboradores de los diferentes incentivos que la empresa ofrece:

Cuestionario dirigido al Jefe de Agencia de Cooperativa de Ahorro y Crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.), Agencia Zacapa, para conocer cómo puede afectar la motivación que el jefe recibe o posee y que a su vez, trasmite a sus colaboradores. El cuál está integrado por 17 interrogantes. (Ver anexo 2)

Cuestionario, dirigido al personal de Cooperativa de Ahorro y Crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.), Agencia Zacapa, para determinar las causas que afectan al colaborador en su desarrollo y desempeño laboral. El cuestionario consta de 16 preguntas abiertas y cerradas, dirigidas a los colaboradores, que servirán para recolectar información. (Ver anexo 3).

3.4 Diseño de la investigación

Para el desarrollo de la investigación se procedió a la recopilación de datos, tabulación y análisis de la información, obtenida a través de métodos cualitativos y cuantitativos.

Para ello se utilizaron algunas herramientas de apoyo como: métodos estadísticos y algunas gráficas, se utilizó el programa de Excel y los resultados serán presentados en gráficas de pastel para una mayor facilidad de interpretación y análisis.

Capítulo 4

Resultados de la investigación

4.1 Muestreo

Es elemental saber cómo determinar una muestra y el tipo que será utilizado, para ello Baca Urbina, G., define:

Selección de una pequeña muestra parte estadísticamente determinada, para inferir el valor de una o varias características del conjunto, conviene señalar que existen 2 tipos generales de muestreo: el probabilístico y el no probabilístico. El primero, cada uno de los elementos de la muestra tiene la misma probabilidad de ser entrevistado, y en el muestreo no probabilístico, la probabilidad no es igual para todos los elementos del espacio muestral. (2010, p. 27).

Es importante conocer: que es un muestreo y su importancia en un proyecto, indica el tamaño o el mercado al que se necesita enfocar, para obtener los resultados correctos al momento de identificar el número de personas a las que se debe de encuestar.

Existen 3 procedimientos no probabilísticos de muestreo que explica Baca Urbina, G., el cual, fue aplicado a la presente investigación: "...el muestreo de conveniencia de sitio: en este procedimiento se acude a un sitio determinado, donde se supone que estará presente el encuestado que interesa al investigador". (2010, p. 39).

Se analizaron los 3 procedimientos no probabilísticos que señala el autor, por lo que se llegó a la conclusión que, el más indicado es el muestreo de conveniencia de sitio, debido a que está dirigido en específico a los 14 colaboradores de la empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.), agencia Zacapa, ubicada en el Municipio y Departamento de Zacapa.

4.2 Presentación de resultados

- Los presentes resultados fueron obtenidos del cuestionario realizado al jefe de agencia de Zacapa, se incluyen las respuestas recibidas de forma literal y se muestran en forma descriptiva en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 2
Resultados de encuesta al Jefe de Agencia

| No. | Pregunta | Si | No | Respuesta |
|-----|--|----|----|---|
| 1 | La empresa constantemente lo motiva en su área de trabajo. | X | | Nos motivan para realizar bien nuestro trabajo. |
| 2 | Motiva a su personal a cargo. | X | | Considero que sí, porque siempre los estoy alentando de forma verbal. |
| 3 | Felicita a sus colaboradores cuando son alcanzados los objetivos planteados. | X | | Sí, en la reunión mensual que se realiza para conocer los resultados logrados. |
| 4 | Utiliza algún método para motivar a sus colaboradores. | X | | Sí, se brindan a los colaboradores felicitaciones por su trabajo de forma verbal. |
| 5 | Apoya lo necesario a su personal para lograr los objetivos y metas establecidas. | X | | Se trabaja en equipo. |
| 6 | Considera que escucha las ideas y comentarios de sus colaboradores. | X | | Sí escucho sugerencias de todos ellos. |
| 7 | Considera que existe buena | | | Se tienen buenas relaciones |

| No. | Pregunta | Si | No | Respuesta |
|-----|--|----|----|---|
| | comunicación entre su persona y sus colaboradores. | X | | interpersonales. |
| 8 | Fomenta el trabajo en equipo entre las diferentes áreas de trabajo. | X | | Se apoyan unos a otros. |
| 9 | Práctica las sanciones de la empresa cuando existe alguna falta por el colaborador. | X | | Sí, se les llama la atención por escrito. |
| 10 | Considera que la empresa brinda a sus colaboradores incentivos para que estos estén motivados. | X | | Sí, se tienen bonos y comisiones, los cuales son ganados de acuerdo a la colocación de cada uno de los colaboradores y del logro de la meta en general. |
| 11 | Cuando se dirige hacia su equipo de trabajo lo hace con un vocabulario correcto y adecuado. | X | | Se debe de tratar de forma educada. |
| 12 | Propone a alguno de sus colaboradores cuando existen plazas vacantes dentro de la empresa. | X | | Sí, se tiene la promoción de plazas internas. |
| 13 | Indique si tiene y cuál es su nivel de motivación dentro de la empresa. | X | | Bueno. |
| 14 | Practica buenas relaciones | X | | Sí, porque todos se llevan bien. |

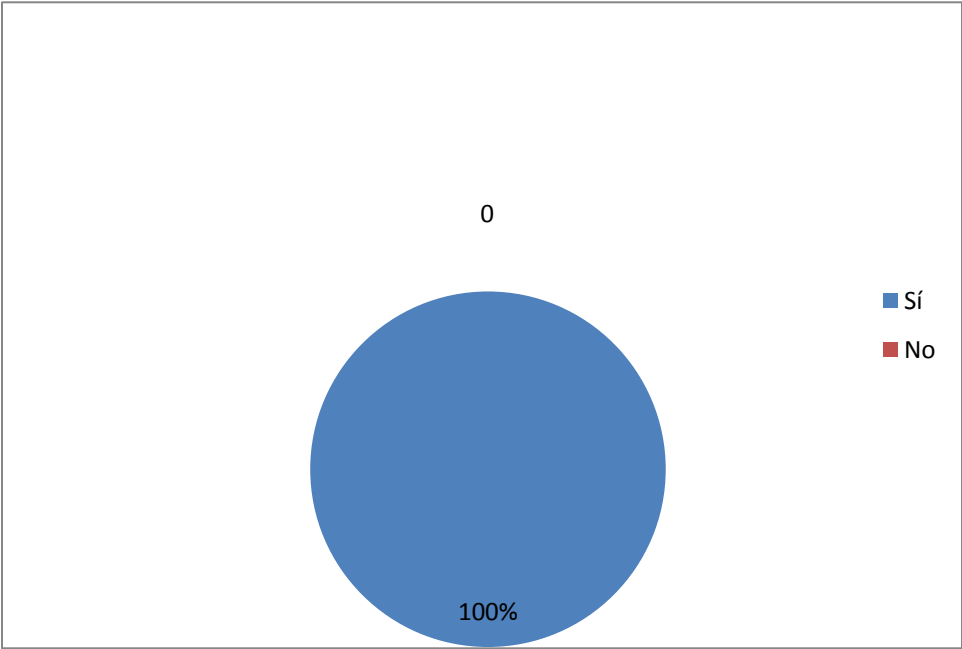
| No. | Pregunta | Si | No | Respuesta |
|-----|--|----|----|--|
| | personales con sus colaboradores. | | | |
| 15 | Se siente responsable de mantener motivado a su personal a cargo. | X | | Sí, porque soy responsable de la motivación de todos. |
| 16 | Orienta a sus colaboradores para la buena toma de decisiones en sus labores diarios. | X | | Considero que cuando tienen algunas dudas de sus labores, se las aclaro y si no se tiene la respuesta, se le consulta al jefe inmediato. |
| 17 | Considera que los incentivos financieros logran mantener motivado a su personal. | X | | Si. Porque es un gran incentivo para cada uno de ellos. |

Fuente: elaboración propia

Los presentes resultados fueron obtenidos de las entrevistas realizadas a los colaboradores de Cooperativa de ahorro y crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.), de agencia Zacapa, se muestran en las siguientes graficas:

Gráfica No. 2

Considera que donde usted labora lo hacen sentir que pertenece al equipo

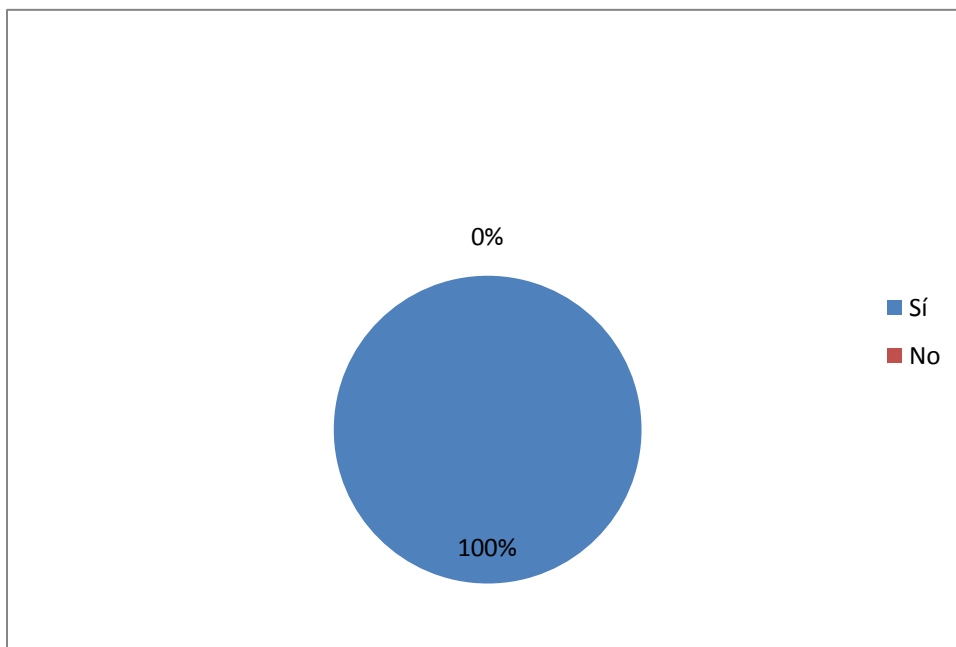


Fuente: elaboración propia

Esta pregunta se realizó para conocer el sentido de pertenencia con el que se identifica el colaborador al equipo de trabajo; el resultado fue positivo, e indicaron que dentro de la empresa los hacen sentir que son parte del equipo de trabajo, trabajan para un mismo fin, se sienten como en familia y han logrado trabajar en armonía.

Gráfica No. 3

Cree que cuenta con las herramientas suficientes para la elaboración de su trabajo

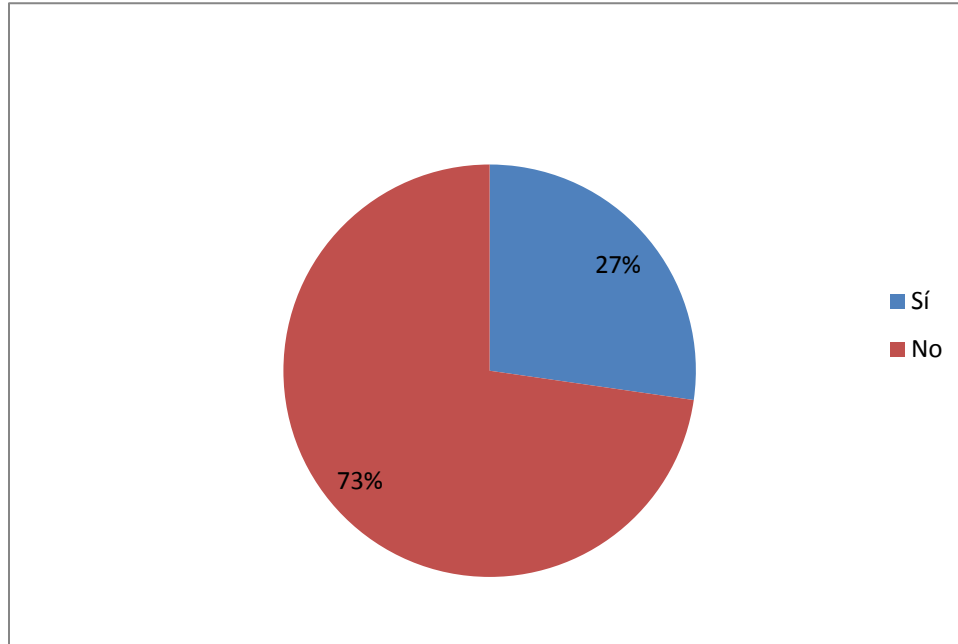


Fuente: elaboración propia

La siguiente interrogante se realizó para saber si cada uno de los colaboradores cuenta con sus herramientas necesarias para facilitar la ejecución de sus actividades diarias, el resultado obtenido fue positivo, comentaron que cuentan con útiles de oficina y equipo necesario para poder realizar su trabajo de la mejor manera posible.

Gráfica No. 4

Recibe un salario justo y satisfactorio por su trabajo

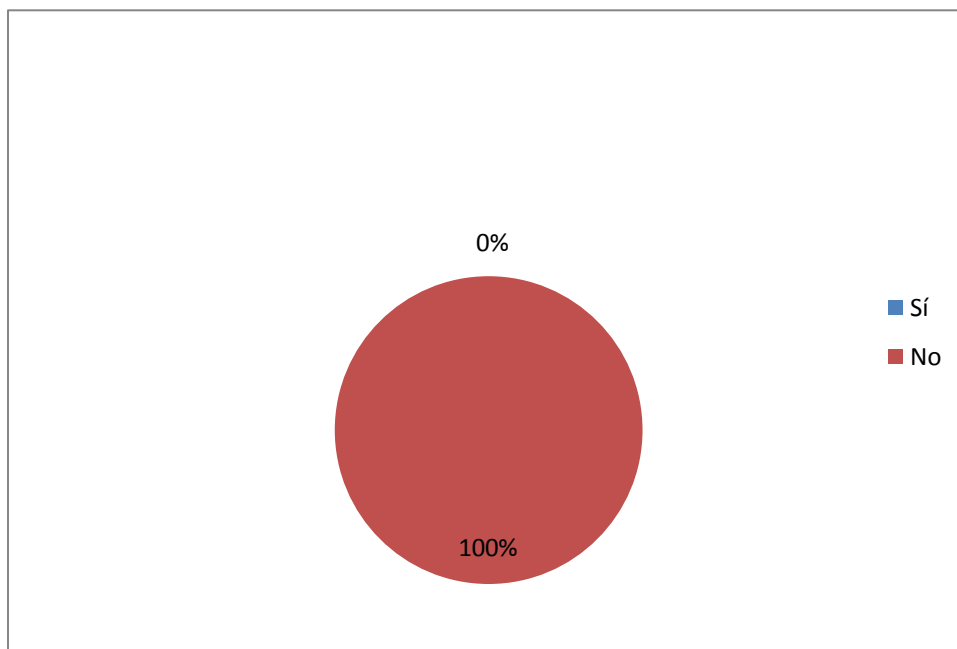


Fuente: elaboración propia

La pregunta de investigación surge con la finalidad de saber si los colaboradores son remunerados de manera justa de acuerdo a sus atribuciones y responsabilidades, las respuestas fueron poco favorables, comentaron los colaboradores que algunos poseen más de 5 años de antigüedad en la empresa sin haber recibido algún aumento de salario salvo el de ley, indican que no existen bonos de antigüedad, lo que desmotiva a la mayoría.

Gráfica No. 5

La empresa le retribuye con incentivos financieros por su trabajo

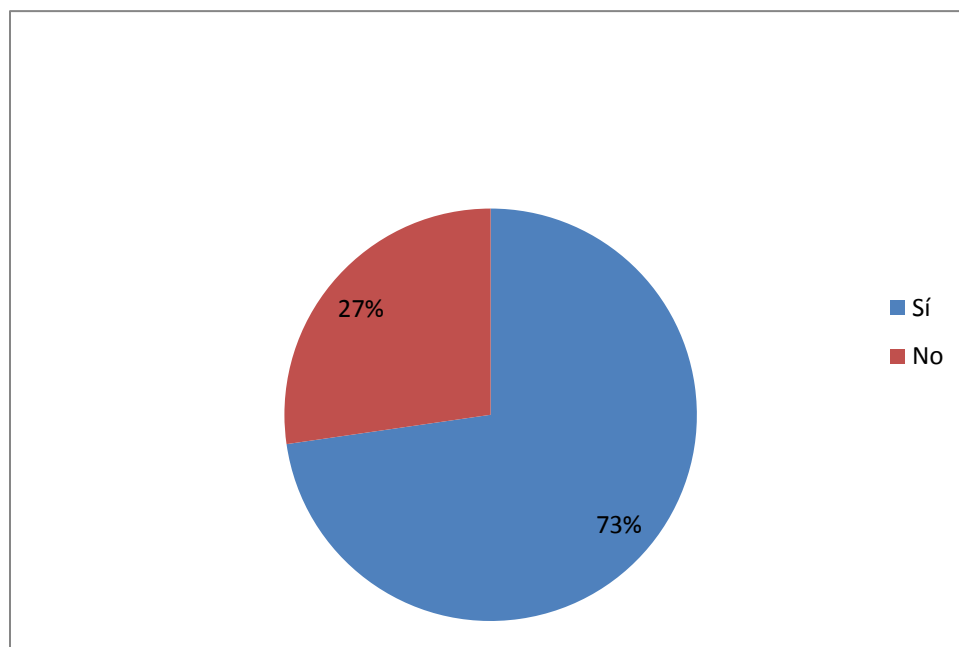


Fuente: elaboración propia

La finalidad de esta interrogante es conocer los incentivos que la empresa ofrece a sus colaboradores para motivarlos, el resultado fue negativo, comentaron que no reciben incentivos financieros por la labor que realizan, si se alcanza la meta reciben un bono de productividad, pero que dicho bono es de acuerdo a productos que logren colocar a los asociados, siempre y cuando se logre la meta establecida total en la agencia, si esta última no es alcanzada, pierden el bono de productividad aunque, de forma individual el colaborador haya alcanzado su meta individual, lo que perjudica al personal que si ha cumplido con las metas establecidas, lo que hace que los empleados se sientan desmotivados en el desempeño de sus actividades.

Gráfica No. 6

Considera que la comunicación es fluida para todos los puestos de trabajo

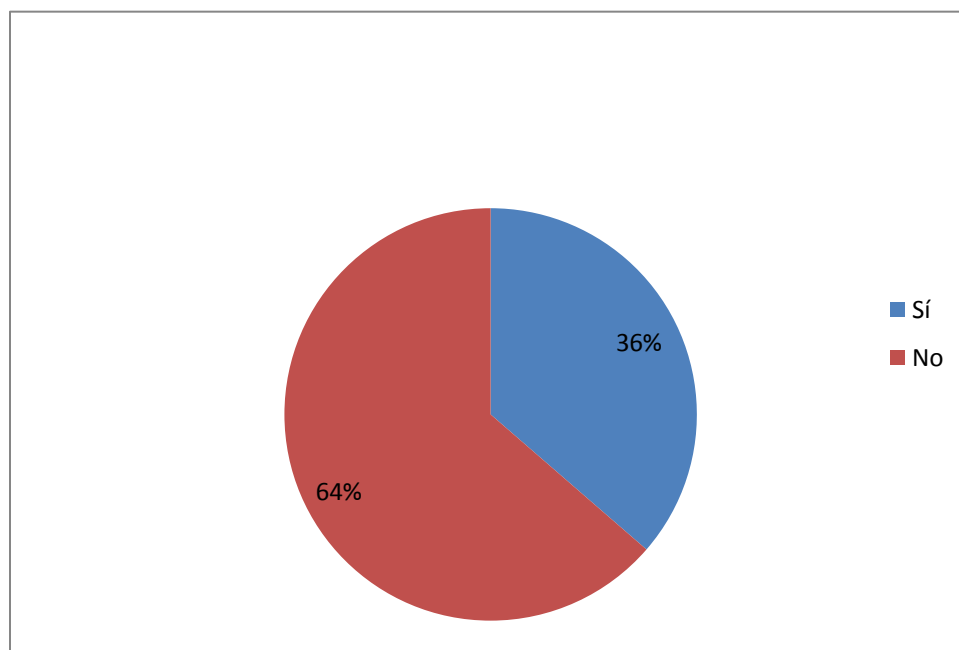


Fuente: elaboración propia

La razón por la que se realizó la pregunta fue, identificar si existe una comunicación fluida que sea recibida por cada colaborador, en su mayoría se obtuvo un resultado positivo, comentaron que sí existe comunicación, porque que es parte importante que todos estén bien informados de los cambios que se presenten, cuentan con correo electrónico y un grupo de redes para nuevas disposiciones que existan.

Gráfica No. 7

Existe trabajo en equipo con las otras aéreas de trabajo

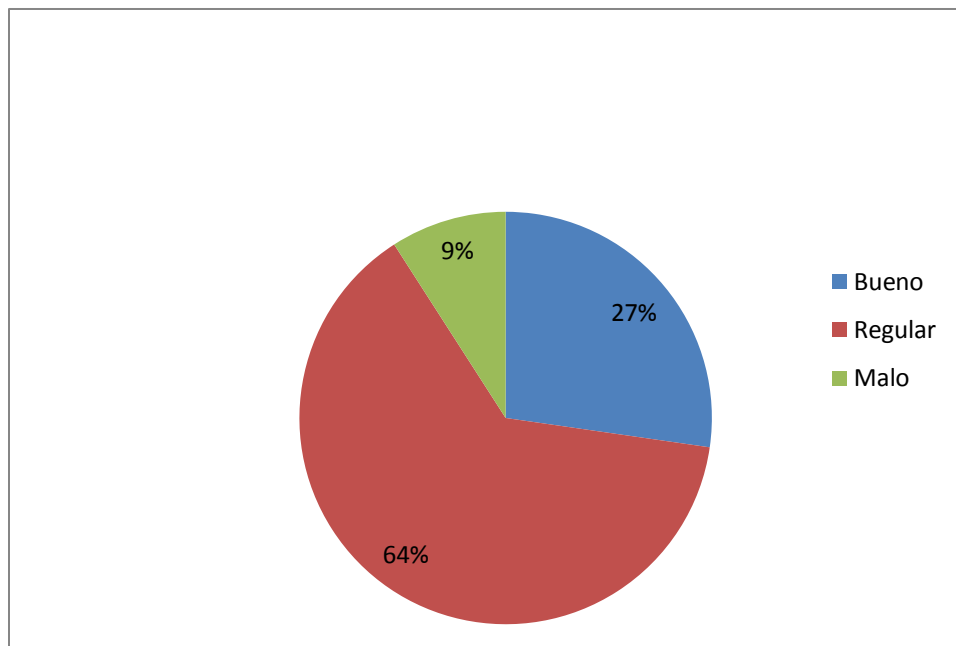


Fuente: elaboración propia

La pregunta se realizó para identificar si los colaboradores trabajar en equipo como área y entre las demás áreas, el resultado negativo fue bastante elevado, comentaron que en la mayoría de áreas, existen inconformidades por el tiempo en que realizan los procesos, no existe ayuda mutua, cada empleado se ocupa solo por las atribuciones que le corresponden y no crean un ambiente de trabajo en equipo con los demás departamentos.

Gráfica No. 8

Podría indicar cuál es su nivel de motivación dentro de la empresa

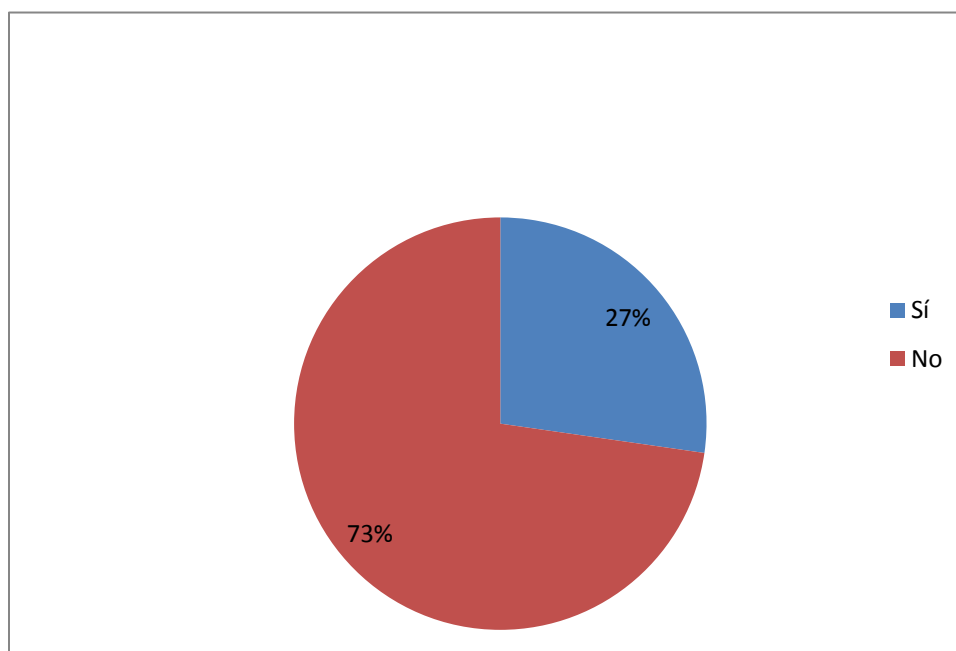


Fuente: elaboración propia

La razón por la cual se realizó la pregunta fue, para conocer el nivel de motivación con el que se identifican los colaboradores, el resultado más alto obtenido fue el de regular, comentaron que casi siempre existen injusticias y que no se les motiva como debe de ser. Varios de los colaboradores indicaron que dentro de la institución no tratan de mejorar las situaciones que se presentan, al contrario, toman decisiones adversas que desmotivan o generan aún más problema.

Gráfica No. 9

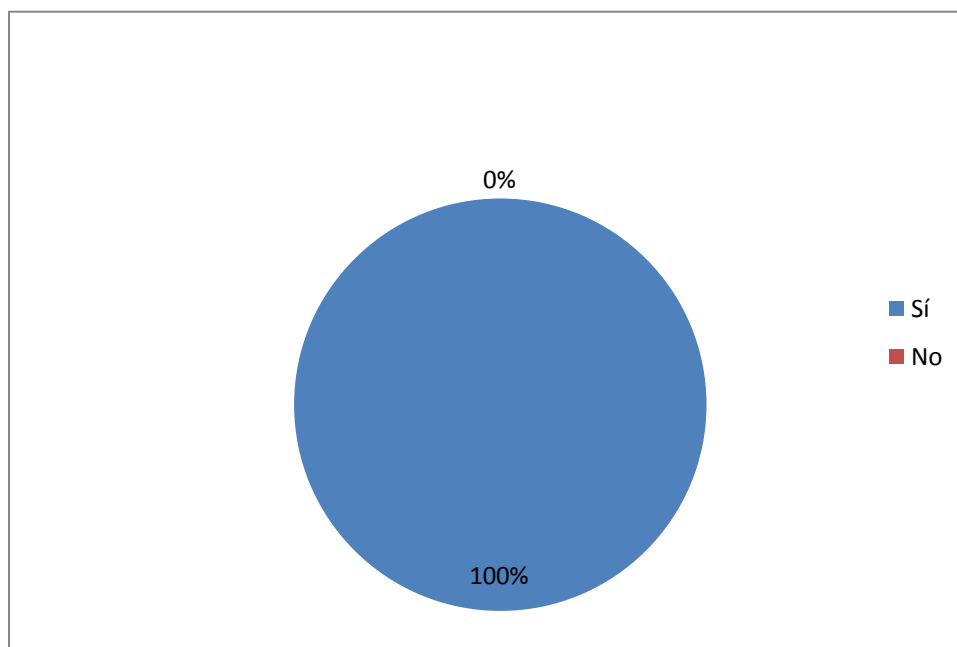
Considera que su periodo de vacaciones lo puede gozar en el momento que estas sean otorgadas con tranquilidad



Fuente: elaboración propia

La interrogante surge debido a que el tema de las vacaciones es de gran importancia y es un derecho que el colaborador debe gozar, pero el resultado obtenido fue desfavorable para la empresa, los colaboradores indicaron que no gozan con tranquilidad sus vacaciones, debido a que deben ser programadas en una semana después de fin de mes y nunca se pueden solicitar en quincenas, varias veces les han suspendido sus períodos ya programados, ya que no hay personal que pueda cubrir los puestos de trabajo y es un procedimiento tardado para poder aprobarlas, adicional, que los períodos que les son concedidos, no pueden ser los 15 días hábiles y consecutivos.

Gráfica No. 10
Considera que su puesto de trabajo le ayuda en su crecimiento y desarrollo personal

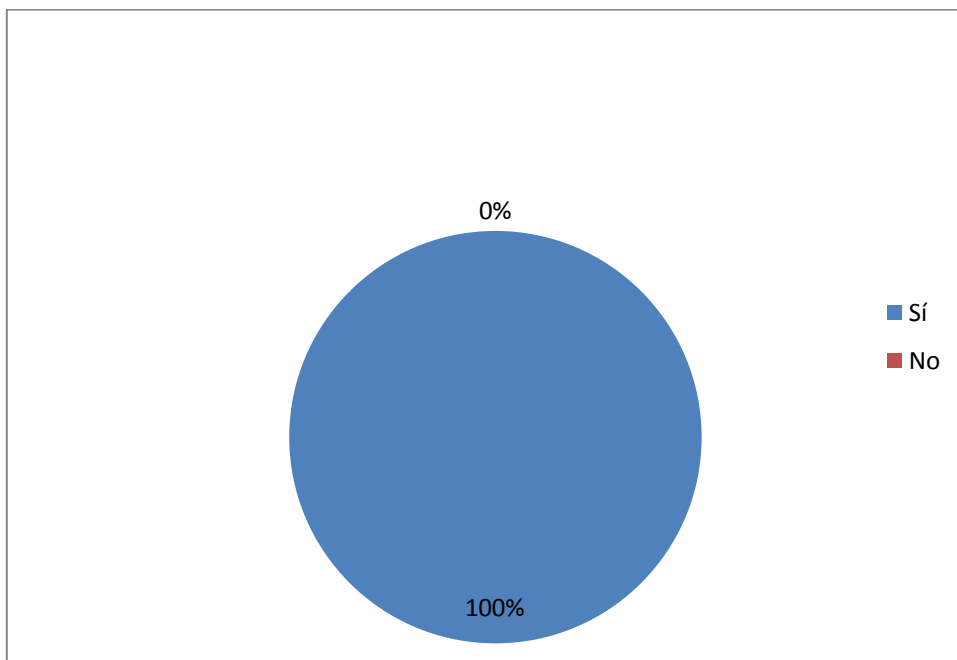


Fuente: elaboración propia

La siguiente interrogante surge debido a que, el desarrollo y crecimiento personal en el trabajo es una técnica de motivación para que el colaborador pueda alcanzar sus necesidades de autorrealización laboral, para ello, la respuesta obtenida fue de manera positiva, comentaron que si consideran que su puesto de trabajo aporta a su crecimiento y desarrollo personal, porque es algo que les satisface realizar, ganan experiencia y cada día aprenden cosas nuevas, se conocen personas nuevas y se sociabiliza.

Gráfica No. 11

En cuanto a las plazas vacantes que existen dentro de la empresa, se le es tomado en cuenta al personal interno para aplicar a alguna de ellas

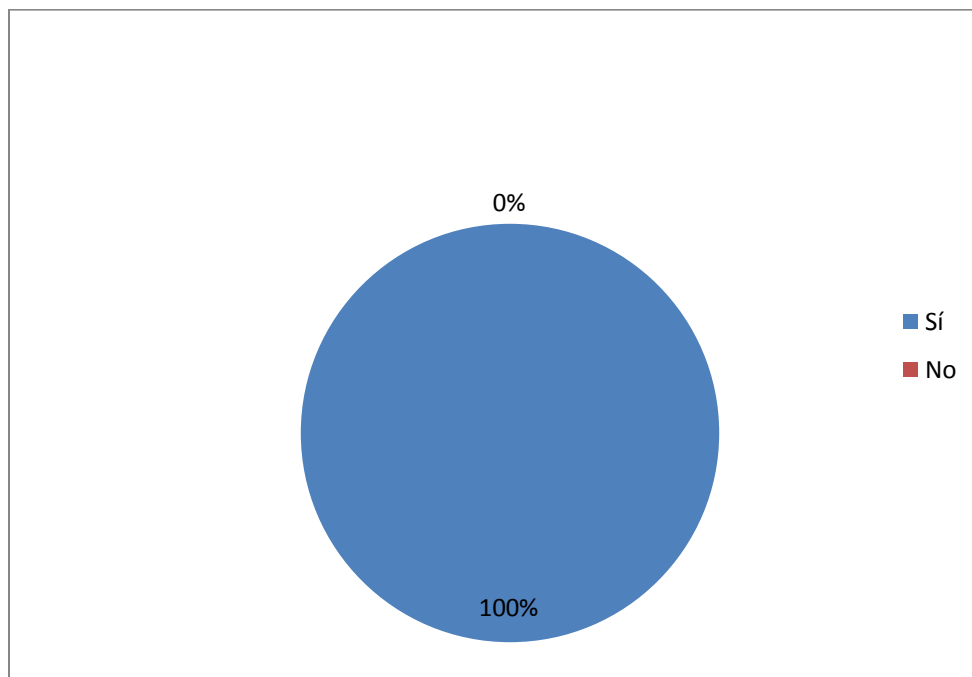


Fuente: elaboración propia

La siguiente interrogante surge con el fin de conocer el tipo de reclutamiento que utiliza Cooperativa de Ahorro y Crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.), en la actualidad, así como la importancia y oportunidad al colaborador interno para aplicar a las plazas vacantes, el resultado obtenido fue positivo, comentaron los colaboradores que sí se les toma en cuenta, ya que son informados de dichas plazas, primero se hace de forma interna, posterior de evaluar la experiencia, antigüedad y nivel académico, al cumplimiento de estos requisitos, se les puede abrir la oportunidad de ascenso.

Gráfica No. 12

Su jefe toma en cuenta sus opiniones y comentarios para el desarrollo de sus funciones

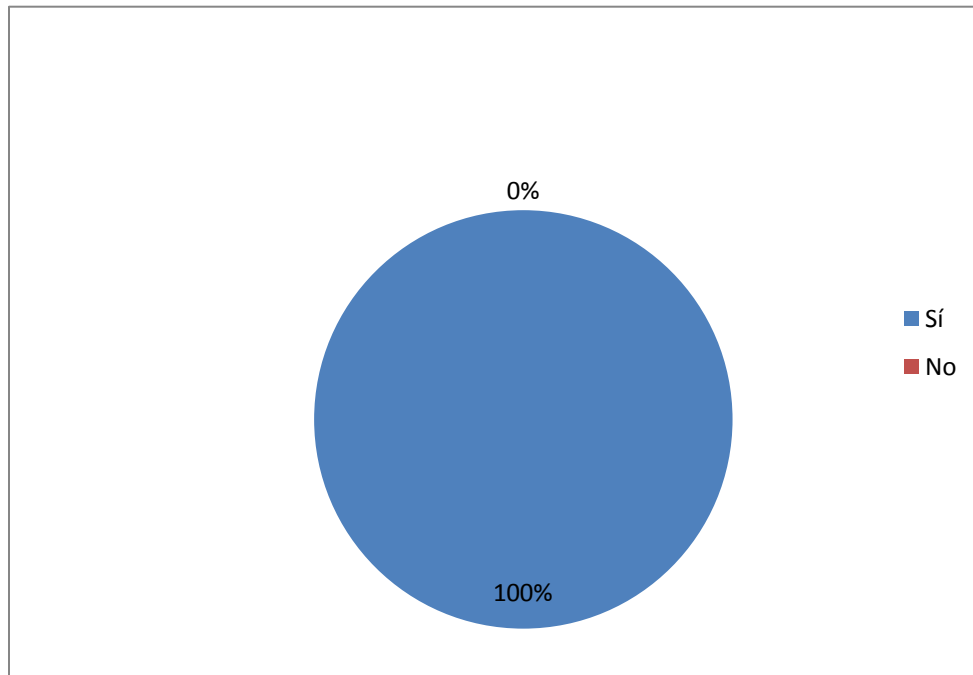


Fuente: elaboración propia

La interrogante surge con el fin de conocer que tan importantes son las opiniones y comentarios de los colaboradores para el jefe de agencia, el resultado se presentó favorable en su totalidad y confirmaron que sí son tomados en cuenta para el desarrollo de sus funciones, debido a que descubren métodos más efectivos que los actuales y que ayudan a desarrollar nuevos procesos que minimizan tiempos y recursos que favorecen a la empresa.

Gráfica No. 13

Son tomadas en cuenta sus ideas para el logro de los objetivos dentro de la empresa

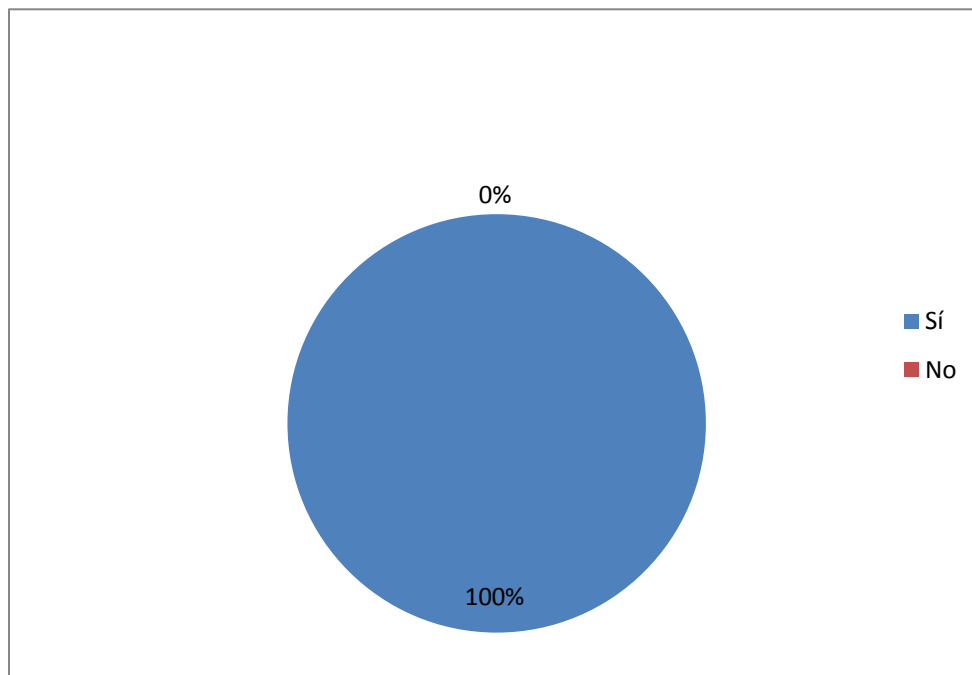


Fuente: elaboración propia

Esta pregunta se realizó para conocer la importancia que se les tiene a las opiniones e ideas de los colaboradores para alcanzar las metas establecidas, el resultado fue positivo en su totalidad, comentaron los colaboradores que en efecto, sí se toman en cuenta las opiniones e ideas que plantean, aunque en pocas ocasiones las ponen en práctica, lo que genera a los trabajadores desmotivación, por la falta de confianza que les tienen sobre sus innovaciones.

Gráfica No. 14

Considera que la empresa le ofrece estabilidad y seguridad laboral

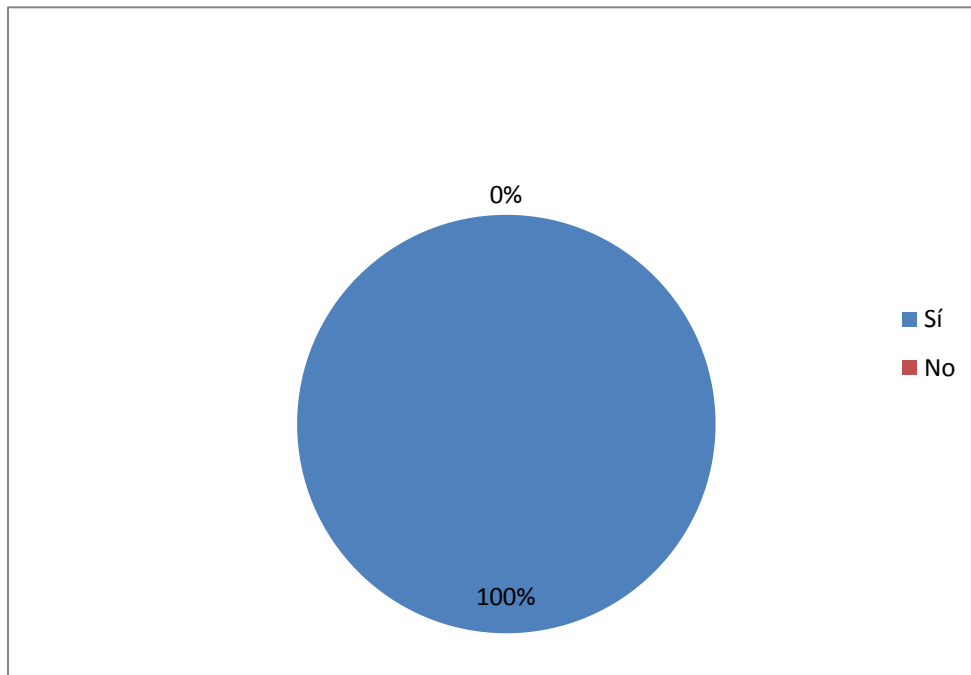


Fuente: elaboración propia

La pregunta surgió con la finalidad de conocer si la empresa para la que la laboran les ofrece estabilidad y seguridad laboral a los colaboradores, los resultados fueron favorables, comentaron que las plazas que ofrecen son estables, se debe realizar bien el trabajo para poder estabilizarse y en varias ocasiones, se les da la oportunidad de mejorar si las acciones que realizan son incorrectas, antes de tomar una medida más drástica como el despido.

Gráfica No. 15

Dentro de la empresa existe rotación constante de personal

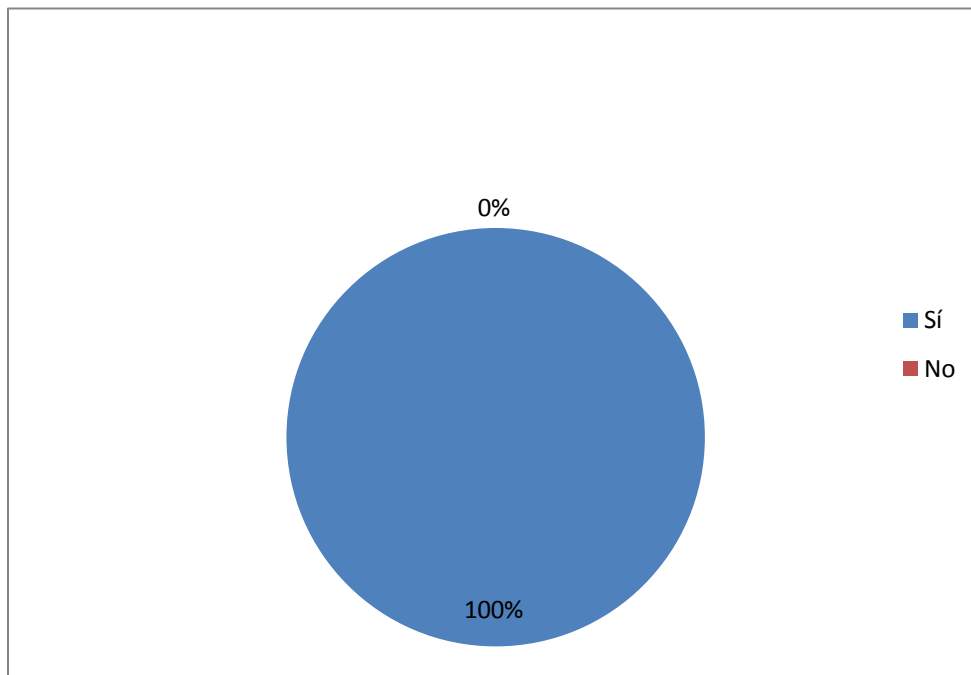


Fuente: elaboración propia

La pregunta surge con el fin de dar a conocer si existe rotación de personal, que tan elevado es o si no existe rotación, el resultado fue positivo, los colaboradores indicaron que sí existe una alta rotación de personal y de forma constante, pero dentro de la misma empresa, es decir, que los empleados son rotados a otras áreas y puestos, ya que la empresa les da la oportunidad de poder aprender de otras áreas para el desarrollo y crecimiento personal.

Gráfica No. 16

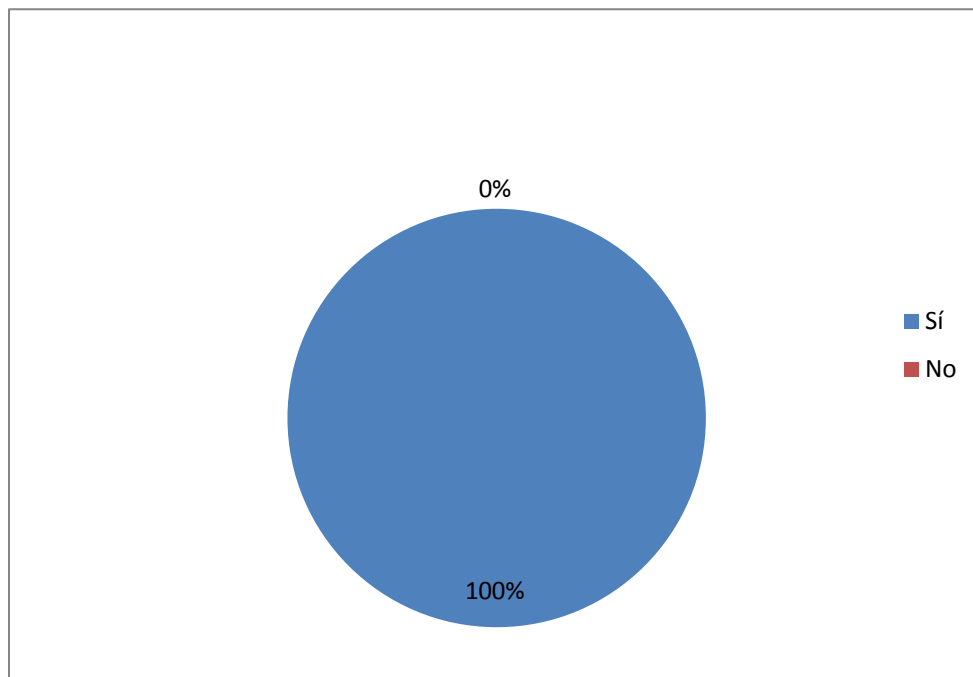
Considera que la empresa es accesible en cuanto algún permiso, que desea que se le sea otorgado



Fuente: elaboración propia

La interrogante surge debido a que varias empresas en la actualidad, son rigurosas en el tema de permisos, esto va acorde al nivel de gravedad o seriedad de la ocasión por la que se solicita, se ha obtenido un resultado favorable y los colaboradores comentan que la empresa es bastante accesible y toma en consideración la gravedad de cada situación que se presenta, el jefe inmediato se preocupa por su bienestar personal y el de su familia.

Gráfica No. 17
Dentro de la empresa existen muchos rumores



Fuente: elaboración propia

Esta pregunta surge con la finalidad de conocer si se pone en práctica el código de ética y si los colaboradores actúan con profesionalismo en la empresa, la respuesta fue positiva, para lo cual, se obtuvieron resultados en lo que indican que la cultura de los empleados es apegada al código, en varias ocasiones no se respeta, lo que conlleva a que varios compañeros eviten relacionarse con los demás.

Análisis de los resultados

La motivación laboral juega un papel de gran importancia dentro de las organizaciones públicas o privadas, ya que de ella depende que se pueda crear un ambiente agradable de trabajo y que los colaboradores de las organizaciones se sientan satisfechos, orientados al logro de objetivos y metas planificadas por la organización, que se sientan identificados y parte importante para el proceso dentro de la misma.

Existen factores que integran la motivación laboral, entre ellos: bonos de productividad, comisiones, incentivos, entre otros, de igual manera, existen incentivos no financieros como: días de descanso, cartas de felicitación, días recreativos, entre otros. Los colaboradores dentro de las organizaciones necesitan alimentarse de ambas, para poder satisfacer sus necesidades económicas y psicológicas.

Como se pudo observar en las gráficas, existen algunas debilidades en las cuales la organización debe mejorar, es decir, el problema que se presenta con mayor resultado negativo es, la falta de comunicación entre las áreas. Entre los resultados se observó que un 73% no está de acuerdo con el salario que percibe, ya que la carga de trabajo aumentó en las diversas áreas, pero el salario no, de igual manera, un 73% de los colaboradores indica que no existe trabajo en equipo entre áreas, que cada área vela por el bienestar propio y no por la de las demás.

El nivel de motivación que representan los colaboradores indican que el 64% es regular, lo que indica que las necesidades de los trabajadores no se satisfacen como ellos desean, por lo que se debería mejorar el nivel de motivación que la organización ofrece a los colaboradores y buscar que el 100% se encuentre satisfecho, con la finalidad de lograr un excelente ambiente laboral y un buen trabajo en equipo.

Otro factor que se pudo observar es, la desmotivación del colaborador por los salarios que estos devengan, ya que es el salario mínimo. La inconformidad que presentan es, que en algunas ocasiones trabajan fuera del horario establecido, no les pagan horas extras y las horas trabajadas, no son compensadas con tiempo adicional.

Capítulo 5

Propuesta de solución a la problemática

5.1 Introducción

La motivación laboral es un tema que en diferentes organizaciones, no es un prioritario, ya que varias de ellas piensan que la motivación viene del exterior; se cree que adicional a ello, proviene del entorno en el que los empleados se encuentren, lo que permite que cada uno de ellos sienta la pertenencia a la institución y trabaje de la manera más adecuada para alcanzar sus metas y objetivos.

Sin embargo, no se puede olvidar que la motivación depende de 2 factores que pueden ser monetarios o no monetarios. En la mayoría de los casos, las remuneración tendrá mayor aceptación si esta es de forma económica, ya que con ellos cubren la mayoría de sus necesidades.

5.2 Justificación

Es importante considerar que un colaborador motivado logra alcanzar los objetivos y metas que la organización establece, su rendimiento es excelente, se crea un ambiente laboral agradable, en el cual todos quieren participar y contribuyen con el mismo fin de alcanzar el éxito para la empresa, se logra trabajo en equipo, que es lo que al final quieren las organizaciones, adicional, que dentro de ellas no existan departamentos, como ejemplo: departamento de créditos, departamento de caja y departamento de secretaria, al contrario, que se nombre como un solo equipo a la Agencia Zacapa de Cooperativa de Ahorro y Crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.), quienes trabajan en equipo y que contribuyen para el logro de los resultados.

Los colaboradores necesitan laborar en base a incentivos, ya que estos los motivan a alcanzarlos, los colaboradores son animados a realizar sus actividades con entusiasmo y satisfacción, ya que

saben que al final sus resultados contribuyen con el objetivo, cumplir con las responsabilidades que poseen y hacerse sentir parte importante del equipo de trabajo al que pertenecen.

Durante la investigación realizada en Cooperativa de Ahorro y Crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.), se determinó, que la motivación laboral con la que se identifican los colaboradores es regular, esto indica que la empresa no toma en consideración el tema de la motivación laboral, ya que no ha fijado ningún método o estrategia para mejorar el nivel de motivación de sus colaboradores.

5.3 Objetivos de la Propuesta

5.3.1 General

- Crear un programa dentro del cual se pueda implementar estrategias que ayuden a la productividad, trabajo en equipo y motivación laboral.

5.3.2 Específicos

1. Realizar pequeñas capacitaciones o charlas, en la agencia, enfocadas en la comunicación y trabajo en equipo.
2. Implementar una lista de premios o reconocimientos para los colaboradores que alcancen los mejores resultados dentro de Cooperativa de Ahorro y Crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.), con el fin de crear un sentido de pertenencia en los colaboradores.
3. Determinar las estrategias que ayudan en la motivación laboral del colaborador, es decir tomar en cuenta las necesidades que estos presentan dentro de la organización y satisfacerlas en un alto nivel.

5.4 Desarrollo de la propuesta

La finalidad es darle a conocer a la organización cuan valioso e importante es el recurso humano para la organización, que como seres humanos necesitan de factores motivacionales, ya que con ello se logra satisfacción en los colaboradores, lo cual da como resultado excelencia en la productividad y mejora los resultados de la organización en general. Un empleado motivado no

es siempre aquel al que se le ofrece un lugar decente para trabajar. La organización al estar orientada en la implementación de estrategias, ayudará a que el colaborador se sienta identificado con la organización, sienta que pertenece al equipo de trabajo y adicional, perciba incentivos por el trabajo que realiza.

5.5 Programación de implementación

Realizar una vez a la semana capacitaciones o charlas, con temas de comunicación interna y el trabajo en equipo, dentro de las instalaciones. Aplicar el modelo de evaluación de capacitación. Para ello, se pueden implementar estrategias para el desarrollo y sentido de pertenencia de los colaboradores, entre ellas están:

- Reuniones quincenales que muestren a los colaboradores los resultados que se obtuvieron versus las metas establecidas, con ello, concientizar el esfuerzo de cada uno de ellos para el cumplimiento de las metas.
- Felicitar a los colaboradores por el esfuerzo que realizan para el logro de resultados, ya sea de forma verbal en las reuniones quincenales o por escrito.
- Otorgar premios a los colaboradores que logren excelentes resultados, entre ellos se pueden presentar: el empleado del mes, otorgar algún bono, días de descanso o bien, gift card entre otros, ya que con ello se logra la obtención de mejores resultados, se mejora la motivación del personal, se logra la satisfacción del recurso humano y se mejora el ambiente laboral.

Cuadro No. 3

Modelo de Evaluación de Capacitación

El siguiente cuestionario es de mucha importancia por lo que se necesita que responda sinceramente y exprese su opinión con relación a la aplicación de los conocimientos adquiridos, con el fin de mejorar futuras capacitaciones.

| No. | Ítems | Bueno | Muy Bueno | Excelente | Observaciones |
|-----|---|-------|-----------|-----------|---------------|
| 1 | El contenido de la capacitación es suficiente para alcanzar los objetivos propuestos. | | | | |
| 2 | El contenido de la capacitación es suficiente para alcanzar los objetivos propuestos. | | | | |
| 3 | La duración del curso fue adecuada. | | | | |
| 4 | Domina los temas tratados. | | | | |
| 5 | Incita la participación, creando un ambiente agradable y motivante. | | | | |
| 6 | Explico claramente el objetivo del curso. | | | | |
| 7 | Me brindo conocimientos e información necesarios para el desempeño de mi puesto de trabajo. | | | | |

Fuente: elaboración propia

5.6 Presupuesto de la propuesta

Cuadro No. 4
Presupuesto No. 1

| Recurso | Responsable de la actividad | Fecha y hora | Costo |
|-----------------------------|-------------------------------------|--|------------------|
| Expositor | Recursos Humanos, Sub-Gerencias. | 5 Cada mes de 7:00 a.m. a 7:35 a.m. | Sin costo |
| Material de Apoyo | Caja Chica | 7:00 a.m. a 7:35 a.m. | Q.85.00 |
| Equipos a utilizar | Recursos Humanos | 7:00 a.m. a 7:50 a.m. | Sin costo |
| Refacción para el personal. | Caja Chica | 7:50 a.m. a 8:00 a.m. | Q.255.00 |
| Total | | | Q. 340.00 |

Cuadro No. 5
Presupuesto No. 2

| Empleado del mes | Premio a Otorgar | Fecha | Costo |
|-------------------------|-------------------------------|--------------|--------------|
| 1er. Lugar | 1 día de asueto y 1 Gift Card | 15 cada mes | Q.300.00 |
| 2do. Lugar | 1 Gift Card | 15 cada mes | Q.300.00 |
| 3er. Lugar | 1 Gift Card | 15 cada mes | Q.200.00 |
| Total | Q.800.00 | | |

Fuente: elaboración propia

Conclusiones

1. La falta de motivación que en la actualidad presentan los colaboradores en Cooperativa de Ahorro y Crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.), es preocupante y no se identifica ningún plan de motivación por parte del departamento de recursos humanos, tampoco por parte de las gerencias, sin embargo, a los colaboradores les hace falta ser motivados, se ve reflejado en los resultados que cada colaborador presenta cada fin de mes, al no alcanzar las metas individuales establecidas, lo que afecta al colaborador en sus ingresos como a la empresa en sus resultados.
2. El grado de motivación manejado en Cooperativa de Ahorro y Crédito Teculután R.L. (COOTECU R.L.) de acuerdo a las encuestas realizadas, no presentan ningún resultado de motivación hacia los trabajadores, ya que sólo presentan como un incentivo monetario a labor que realizan y este es, de acuerdo al cumplimiento de las metas que se les establezcan.
3. En la actualidad los colaboradores están insatisfechos por los factores económicos y no económicos que se adoptan, lo que provoca bajo rendimiento en el cumplimiento de metas, lo que se ve afectado en el clima laboral de la empresa y en los resultados de la misma. Es necesario evaluar los incentivos a los trabajadores, los cuales se pueden presentar de forma monetaria, reconocimientos y capacitaciones entre otros.
4. Se identificaron los incentivos que motivan a los colaboradores, dado que son un gran impulso que los motiva a realizar sus labores cotidianas con dedicación y esmero, razón importante para ser implementados. Los incentivos económicos pueden ser tarjetas de regalo, bonos, pago de horas extras, comisiones entre otras y los no económicos podrían ser días de descanso, días recreativos, excursiones, cartas de felicitación o se puede realizar de forma verbal, con el fin de mejorar el ambiente laboral y la eficiencia de los colaboradores.

5. Se evaluaron los niveles de motivación de cada área de trabajo y como resultado, se estableció que la motivación es de bajo nivel en general, por tal situación, se deben implementar estrategias que incrementen la motivación dentro de todo el personal, para beneficio de los trabajadores y la rentabilidad que la empresa necesita.

Referencias

Libros

1. Alcaraz R. (2010) *El emprendedor de éxito*. 4ta. Edición derechos reservados © 2011, respecto de la cuarta edición por Mcgraw-Hill/interamericana editores, S.A. De C.V.
2. Bracamonte, G. (2012), *administración*. México. Prentice-Hall hispanoamericana, S.A.
3. Chiavenato I. (2011) *administración de recursos humanos*. 9ª edición. editorial Mcgraw-Hill/Interamericana. Editores, S.A. De C.V
4. Dessler G. y Varela R. (2011) *administración de recursos humanos enfoque latinoamericano*. 5ta Edición Pearson educación, México.
5. Robbins, S., y Coulter, M. (2010). *Administración*. México D.F.: Pearson Educación.
6. Ruiz E. et al. (2013) *recursos humanos y responsabilidad social corporativa*. Mcgraw-Hill/Interamericana de España. S.L.
7. Sampieri, R. H., Collado, C. F., y Lucio, M. P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ª. Ed.). Mcgraw-Hill.
8. Urbina G. (2010). *Evaluación de proyectos*. Sexta edición Mcgraw-Hill/interamericana editores, S.A. De C.V.

Legislación

9. **Ley General de Cooperativas**, Decreto 82-78 (1978), Congreso de la República de Guatemala.

Anexos

Anexo No. 1

Carta de Autorización de Tesis



MICOOPE

Cooperativa de Ahorro y Crédito Teculután R.L.
4a. Av. 0-73 Zona 2 Barrio Nuevo, Teculután
PBX: (502) 7963 6200

Zacapa 08 de Noviembre de 2016

Licenciado:

César Fernando Orellana Paiz
Coordinador.
Universidad Panamericana

Por este medio le dirijo un cordial saludo deseándole éxitos en sus labores diarias. El motivo de la presente es para manifestarles que se autoriza a que la alumna Denisé Gabriela Escobar carné 201200684, realice su informe de tesis en "Cooperativa de Ahorro y Crédito Teculután R.L." de Agencia Zacapa.

Atentamente,


Victor Manuel Garnica Castañeda
Gerente General

Cooperativa de Ahorro y Crédito Teculután R.L.



AHORROS - PRESTAMOS - SEGUROS - REMESAS FAMILIARES

www.cootecu.com.gt

Anexo No. 2

Encuesta 1



Universidad Panamericana

Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Administración De Empresas

Cuestionario estructurado y dirigido para el Jefe de Agencia de Cooperativa de ahorro y crédito, Teculután R. L. (COOTECU R.L.) Agencia Zacapa ubicada en el municipio de Zacapa departamento de Zacapa.

1. La empresa constantemente lo motiva en su área de trabajo.

Sí _____ No _____

Porque

2. Motiva a su personal a cargo.

Sí _____ No _____

Porque

3. Felicita a sus colaboradores cuando son alcanzados los objetivos planteados.

Sí _____ No _____

Porque

4. Que medio utiliza para motivar a sus colaboradores.

Sí _____ No _____

Porque

5. Apoya lo necesario a su personal para lograr los objetivos y metas establecidas.

Sí _____ No _____

Porque

6. Considera que escucha las ideas y comentarios de sus colaboradores.

Sí _____ No _____

Porque

7. Considera que existe buena comunicación entre su persona y sus colaboradores.

Sí _____ No _____

Porque

8. Fomenta el trabajo en equipo entre las diferentes áreas de trabajo.

Sí _____ No _____

Porque

9. Práctica las sanciones de la empresa cuando existe alguna falta por el colaborador.

Sí _____ No _____

Porque

10. Considera que la empresa brinda a sus colaboradores incentivos para que estos estén motivados.

Sí _____ No _____

Porque

11. Cuando se dirige hacia su equipo de trabajo lo hace con un vocabulario correcto y adecuado.

Sí _____ No _____

Porque

12. Propone a alguno de sus colaboradores cuando existen plazas vacantes dentro de la empresa.

Sí _____ No _____

Porque

13. Cuál es su nivel de motivación dentro de la empresa.

Bueno _____ Regular _____ Malo _____

Porque

14. Practica buenas relaciones personales con sus colaboradores.

Sí _____ No _____

Porque

15. Se siente responsable de mantener motivado a su personal a cargo.

Sí _____ No _____

Porque

16. Orienta a sus colaboradores para la buena toma de decisiones en sus labores diarios.

Sí _____ No _____

Porque

17. Considera que los incentivos financieros logran mantener motivado a su personal.

Sí _____ No _____

Porque

Anexo No. 3

Encuesta 2



Universidad Panamericana

Facultad De Ciencias Económicas

Licenciatura En Administración De Empresas

Cuestionario estructurado y dirigido para los colaboradores de Cooperativa de ahorro y crédito, Teculután R. L. (COOTECU R.L.) Agencia Zacapa ubicada en el municipio de Zacapa departamento de Zacapa.

1. Considera que donde usted labora lo hacen sentir que pertenece al equipo.

Sí _____ No _____

Porque

2. Cree que cuenta con las herramientas suficientes para la elaboración de su trabajo.

Sí _____ No _____

Porque

3. Recibe un salario justo y satisfactorio por su trabajo.

Sí _____ No _____

Porque

4. La empresa le retribuye con incentivos financieros por su trabajo.

Sí _____ No _____

Porque

5. Considera que la comunicación es fluida para todos los puestos de trabajo.

Sí _____ No _____

Porque

6. Existe trabajo en equipo con las otras aéreas de trabajo.

Sí _____ No _____

Porque

7. Podría indicar cuál es su nivel de motivación dentro de la empresa.

Bueno _____ Regular _____ Malo _____

Porque

8. Considera que su periodo de vacaciones lo puede gozar en el momento que estas sean otorgadas con tranquilidad.

Sí _____ No _____

Porque

9. Considera que su puesto de trabajo le ayuda en su crecimiento y desarrollo personal.

Sí _____ No _____

Porque

10. En cuanto a las plazas vacantes que existen dentro de la empresa, se le es tomado en cuenta al personal interno para aplicar a alguna de ellas.

Sí _____ No _____

Porque

11. Su jefe toma en cuenta sus opiniones y comentarios para el desarrollo de sus funciones.

Sí _____ No _____

Porque

12. Considera que la empresa le ofrece estabilidad y seguridad laboral.

Sí _____ No _____

Porque _____

13. Dentro de la empresa existe rotación constante de personal.

Sí _____ No _____

Porque _____

14. Considera que la empresa es accesible en cuanto algún permiso, que desea que se le sea otorgado.

Sí _____ No _____

Porque _____

15. Dentro de la empresa existen muchos chismes.

Sí _____ No _____

Porque _____
