

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**  
Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Administración de Empresas



**“Analizar la motivación en el entorno laboral en la Unidad de Análisis  
Catastral del RIC de Baja Verapaz”**

(Tesis de Licenciatura)

Flor de María Girón Batres

Zacapa, mayo 2016

**“Análisis de la motivación en el entorno laboral en la Unidad de Análisis  
Catastral del RIC de Baja Verapaz”**

(Tesis de Licenciatura)

Flor de María Girón Batres

Lic. Jesús Morales Acevedo, (**Asesor**)

Licda. Dinora De López, (**Revisora**)

Zacapa, mayo 2016

## **Autoridades de la 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 de la Facultad de Ciencias Económicas**

**M. A. César Augusto Custodio Cobar**

Decano

**M.A. Ronaldo Antonio Girón**

Vice Decano

**M Sc. Omar Alexander Aldana**

Coordinador



**UPANA**  
Universidad Panamericana  
*"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"*

REF.:C.C.E.E.0005-2016

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 25 DE FEBRERO DEL 2016  
SEDE ZACAPA**

De acuerdo al dictamen rendido por el Licenciado Jesús Morales Acevedo, tutor y Licenciada Dinora Morales de López, revisora de la TESIS titulada "Analizar la motivación en el entorno laboral en la unidad de análisis catastral del RIC de Baja Verapaz", Presentado por él (la) estudiante Flor de María Girón Batres, **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Administradora de Empresas, en el grado académico de Licenciada.



**M.A. César Augusto Custodio Cobar**  
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.

Nombre completo del tutor: Jesús Morales Acevedo  
Título: Licenciado en administración de empresas  
Colegiado No. 12402  
Dirección: Barrio La Reforma, Zona 2, Zacapa  
No. Teléfono Of. 30227900  
No. Teléfono Cel. 30227900  
E-Mail [jesusmorales1970@hotmail.com](mailto:jesusmorales1970@hotmail.com)

Zacapa, 31 de octubre de 2015

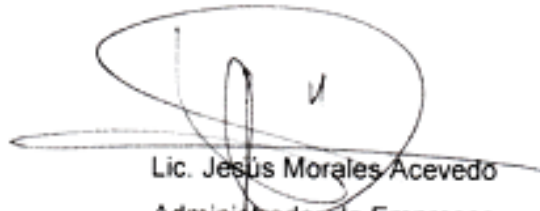
Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana.  
Presente

Estimados señores:

En relación al trabajo de la Tesis del tema "**Analizar la Motivación en el entorno laboral en la unidad de análisis catastral del RIC de Baja Verapaz**", realizado por **Flor de María Girón Batres**, 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 ochenta y cinco (85) puntos de cien (100).

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

  
Lic. Jesús Morales Acevedo  
Administrador de Empresas

c.c. archivo

Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa

Colegiado: 18270

[morales.lidia@upana.edu.gt](mailto:morales.lidia@upana.edu.gt)

Guatemala, 15 de enero de 2016

Señores:

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

Ciudad

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Tesis con el Tema: **"Analizar la motivación en el entorno laboral en la unidad de análisis catastral del RIC de Baja Verapaz"**, realizado por: **Flor de María Girón Batres**, carné No. 201506531 estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la revisión del mismo y se hace constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana. Por lo tanto doy el dictamen de aprobado para continuar con el proceso que corresponde.

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

  
**Dinora Morales de López**  
LICENCIADA EN PEDAGOGÍA  
Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA  
Colegiado No. 18270  
**Licenciada Dinora Morales de López**

## **Dedicatoria**

- A Dios** Creador de todas las cosas, que me ha dado las fortalezas para continuar en el momento más difícil; por ello con toda mi humildad hacia él.
- A Mis Padres** Por su amor, sus palabras de aliento, su dedicación y sacrificios con la finalidad de convertirme en lo que hoy soy.
- A Mi Esposo** Que me ha brindado su amor, apoyo, ánimo y comprensión para que día con día pueda lograr mis metas.
- A Mi Hija** Que es mi principal motor de motivación y mi mayor triunfo, que esto sea un ejemplo de que sí se pueden alcanzar los anhelos de la vida.
- A Mis Hermanas** Que me apoyaron incondicionalmente no dejando que me rindiera ante las adversidades de la vida.
- A Los Catedráticos** De Universidad Panamericana por haberme enriquecido de conocimientos, muy agradecida.

## Contenido

	Página
<b>Resumen</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>Capítulo 1: Marco Contextual</b>	
1.1 Antecedentes	01
1.2 Planteamiento del problema	01
1.3 Pregunta de investigación	03
1.4 Justificación del problema	03
1.5 Objetivos de la investigación	04
1.5.1 Objetivo general	04
1.5.2 Objetivos específicos	04
1.6 Alcances y límites de la investigación	04
<b>Capítulo 2: Marco Conceptual</b>	
2.1 Estado del Arte	06
2.2 Definición	08
<b>Capítulo 3: Marco Metodológico</b>	
3.1 Tipo de investigación	17
3.2 Sujetos de investigación	17
3.3 Instrumentos de recopilación y medición de datos	17
3.4 Diseño de la investigación	18
3.5 Programa de actividades	18
<b>Capítulo 4: Resultados de la investigación</b>	
4.1 Muestreo	21
4.2 Presentación de resultados	21
4.3 Análisis de resultados	29



## **Capítulo 5: Propuesta de solución a la problemática**

5.1 Introducción	32
5.2 Justificación	33
5.3 Objetivos de la propuesta	33
5.3.1 Objetivo general	33
5.3.2 Objetivos específicos	33
5.4 Desarrollo de la propuesta	34
5.5 Programa de implementación	38
5.6 Presupuesto de la propuesta	41
<b>Conclusiones</b>	43
<b>Referencias</b>	44
<b>Anexos</b>	46

### **Lista de tablas**

Tabla No. 1	38
Tabla No. 2	39
Tabla No. 3	40
Tabla No. 4	41
Tabla No. 5	41

### **Lista de gráficos**

Gráfico No. 1	21
Gráfico No. 2	22
Gráfico No. 3	22
Gráfico No. 4	23
Gráfico No. 5	23
Gráfico No. 6	24

Gráfico No. 7	24
Gráfico No. 8	25
Gráfico No. 9	25
Gráfico No. 10	26
Gráfico No. 11	26
Gráfico No. 12	27
Gráfico No. 13	27
Gráfico No. 14	28
Gráfico No. 15	28

## **Resumen**

En toda dependencia institucional, el nivel de motivación que cuentan los colaboradores ayuda a descubrir sus mejores potenciales lo cual influye la perseverancia la confianza en sí mismo, e identificar necesidades básicas de los miembros de la institución lo cual ayudará a mejorar las relaciones interpersonales que permiten entender el buen desempeño de los trabajadores no se limita a tener una buena remuneración.

Se ha visto que en el Registro de Información Catastral en la Unidad de Análisis Catastral, personal desmotivado, malas relaciones interpersonales entre colaboradores, falta de incentivos no monetarios, donde se considera que el único motivador para ello, es llegar a la meta, para tener un equipo motivado se necesita que se conozcan las necesidades y las expectativas de los colaboradores, lo que ayudará a determinar su nivel de motivación e implementar métodos que colaboren a la motivación, para obtener mejores resultados de sus productos finalizados, por este motivo en la presente investigación se analizará la motivación laboral en la Unidad de Análisis Catastral del Registro de Información Catastral de Baja Verapaz.

Con referencia a lo anterior la presente investigación tienen como objetivo general analizar la motivación laboral en la Unidad de Análisis Catastral en el Registro de Información Catastral de Baja Verapaz y determinar el nivel de insatisfacción actual de los colaboradores de la Unidad para identificar las necesidades de los mismo las cuales contribuirán al logro de los objetivos, de igual manera a las relaciones interpersonales entre los colaboradores.

En este mismo sentido se pretende proporcionar a la Unidad de Análisis Catastral, programas que ayuden a la motivación de los colaboradores que den solución a dicha problemática.

## **Introducción**

Conocer las necesidades y valores de los colaboradores ayuda a tener instituciones con personal motivado y productivo. Existe evidencia de la psicología organizacional que permite entender el buen desempeño de los trabajadores no se limita a tener un buen sueldo; sino que esté buen desempeño y armonía, va relacionado en la medida, que las instituciones cubren las necesidades y las expectativas de los colaboradores si los mismo cuentan con alta motivación por el trabajo que realizan buscarán involucrarse con la institución. Suele suceder que en las instituciones el bienestar es individual no se cuenta con armonía en los equipos de trabajo provoca un ambiente hostil en las instituciones.

Dadas las condiciones que anteceden se tiene como objetivo general, analizar la motivación laboral en la Unidad de Análisis Catastral de manera que se pueda determinar el nivel de motivación como objetivos específicos, conocer la necesidades de los colaboradores clasificarlas por la prioridad que considere el colaborador, conocer la situación de las relaciones interpersonales entre los miembros de la unidad que facilite la comunicación.

En este propósito la siguiente investigación está conformada de lo siguiente: marco contextual el cual proporciona la información general de la institución como: misión por la cual se trabaja, visión a donde quieren llegar y las políticas que utilizan para el logro de sus objetivos, estructura y funciones que llevan a cabo como institución, planteamiento del problema y el objetivo que tiene la investigación. Marco conceptual que muestra las diferentes teorías que exponen sobre la motivación laboral. Marco metodológico el cual muestra las personas sujetas de estudio y las herramientas para determinar los factores que influyen en la motivación laboral.

# **Capítulo 1**

## **Marco Contextual**

### **1.1 Antecedentes**

A raíz de los acuerdos de paz que se firmaron en 1996 se mencionaba un punto fundamental sobre Aspectos Socioeconómicos y Situación Agraria, que el Gobierno de Guatemala obtuvo el compromiso de promover cambios legislativos que permitan el establecimiento de un sistema de información de registro claro y descentralizado. Que fuera en el futuro una institución auto sostenible multiusuario, eficiente, financiera sostenible y de actualización fácil y obligatoria, surge como una prioridad social el cumplimiento de la emisión de leyes y la creación de instituciones que permitan la consecución de este compromiso, tanto en el tema agrario, seguridad jurídica en la tenencia de la tierra y el desarrollo sostenible en el campo en condiciones de igualdad.

### **1.2 Planteamiento del problema**

Existe evidencia empírica de la psicología organizacional que permite entender que el buen desempeño de los trabajadores no se limita a tener buenas remuneraciones; sino que esté buen desempeño y armonía, va relacionado en la medida, que las instituciones cubren las necesidades y las expectativas de los colaboradores si los mismos cuentan con alta motivación por el trabajo que realizan buscarán involucrarse con la institución. En las instituciones del Estado no consideran la motivación un área importante para trabajar con los colaboradores.

Se ha observado que los integrantes de la Unidad de Análisis Catastral existen un desinterés generalizado en desarrollar las actividades que como unidad le corresponden, un conformismo al no alcanzar sus metas trazadas, cada vez la energía con la que realizan las actividades disminuye, falta de incentivos no monetarios, donde se considera que el único motivador para ello, es llegar a la meta, para tener un equipo motivado, se necesita que se conozcan las necesidades y la expectativas de los colaboradores, para determinar su nivel de motivación e implementar métodos, para obtener un mejor resultado de sus productos finalizados, por este motivo en la

presente investigación se analiza la motivación laboral en la Unidad de Análisis Catastral del Registro de Información Catastral de Baja Verapaz.

El Registro de Información Catastral es una institución pública la mayoría de sus colaboradores están contratados de forma temporal, tomar en cuenta que en la Unidad de Análisis Catastral tiene personal bajo producto y personal con suelo fijo.

Por ende no existe la motivación en la unidad, considerar que su único motivador es llegar a la meta y recibir remuneración por su producto terminado, es así que se parte de esta inquietud; de analizar la motivación en el entorno laboral en la Unidad de Análisis Catastral. Conocer la importancia de la unidad en la institución, donde los técnicos analistas son los actores principales de los resultados del análisis de información catastral y registral, es la base fundamental para la interpretación de la situación en la que se encuentra el predio.

Después de lo anterior expuesto en el diagnóstico FODA se puede establecer que se deriva de falta de una oficina de recursos humanos, como la fecha de pago de sueldos no es periódica, la rutina de los procesos, poco reconocimiento en las actividades realizadas por parte de los jefes no se ha infundido la importancia que tiene pertenecer a la institución.

No obstante lo anterior indicado se podrá contrastar con los resultados que muestra la investigación de campo.

Dada las consideraciones que anteceden los colaboradores estarán, en un estado ansioso y angustiado, pueden mostrar pérdida de la concentración en las tareas cotidianas, desinterés por cumplir las normas, disminución de los aportes en tareas grupales y esfuerzos mínimos exigidos, señales son las ausencias de descansos y de energía generalizada.

En consecuencia se hace necesario diagnosticar la necesidad de programas de motivación a colaboradores de la Unidad de Análisis Catastral del Registro de Información Catastral del

Departamento de Baja Verapaz, programas que ayudarán a conocer los factores que influyen en la motivación laboral de manera que se atiendan sus necesidades.

### 1.3 Pregunta de investigación

¿Cuáles son los factores que influyen en la motivación de los colaboradores de la Unidad de Análisis Catastral del Registro de Información Catastral de Baja Verapaz?

### 1.4 Justificación del problema

En las instituciones del Estado los colaboradores no siempre se identifican con sus puestos y tareas, que no se cuenta con programas motivacionales, por ser contrataciones a corto plazo no es necesario motivarlos a manera de ir descubriendo sus necesidades.

Las motivaciones por las cuales lleva el ser humano a trabajar no siempre es recibir una remuneración. Reconocer que la remuneración es un complemento de un colaborador motivado, tomar en cuenta otros aspectos que motivan a los trabajadores como relaciones interpersonales, que sientan eficientes en los puestos en los que se desempeñan, si se toman en cuenta los anteriores aspectos, entonces se encontrarán motivados a desarrollar las actividades que contribuirán al logro de las metas institucionales.

Es necesario considerar lo anterior, en la Unidad de Análisis Catastral, para evitar que los técnicos analistas que estén por producto, se desmotiven al no llegar a su meta y que los técnicos que estén con sueldo fijo, realicen sus tareas sin interés de un buen resultado.

Se pretende con la presente investigación conocer la motivación actual de los colaboradores de la Unidad de Análisis Catastral, tomar en cuenta la importancia que representa este factor en los colaboradores y la institución, con la finalidad de proponer estrategias y acciones que permitan fortalecer y mejorar la motivación laboral la cual será de beneficio para el logro de objetivos de la institución.

## 1.5 Objetivos de la investigación

### 1.5.1 Objetivo general

- Analizar la motivación en el entorno laboral en la Unidad de Análisis Catastral del RIC de Baja Verapaz.

### 1.5.2 Objetivos específicos

- Determinar la falta de motivación actual de los colaboradores por desinterés en el logro de las metas en la Unidad de Análisis Catastral.
- Identificar las insatisfacciones de los colaboradores, al no existir un programa de incentivos no económicos, los cuales contribuirán al logro de los objetivos establecidos por parte de la Unidad de Análisis Catastral del Registro de Información Catastral del departamento de Baja Verapaz.
- Determinar los efectos que tiene no conocer las necesidades de motivación de los colaboradores de la Unidad de Análisis Catastral del RIC del departamento de Baja Verapaz.

## 1.6 Alcances y límites de la investigación

### a) Temporal:

La presente investigación se efectúa del 24 de febrero al 06 de diciembre de 2015 con la finalidad de disponer de información oportuna, actualizada y analizar la motivación laboral en la institución del Registro de Información Catastral del departamento de Baja Verapaz.

### b) Institucional:

La investigación se realizará en la Unidad de Análisis Catastral en Departamento de Baja Verapaz.



c) Personal:

La investigación se realizará con el personal de la Unidad de Análisis Catastral del Departamento de Baja Verapaz cuenta con 13 personas que estarán sujetas a la investigación.

## **Capítulo 2**

### **Marco Conceptual**

#### **2.1 Estado del Arte**

Con el propósito de evaluar la motivación y el desempeño de los empleados de la Unidad de Análisis Catastral del Registro de Información Catastral, se toma como referencia los siguientes estudios realizados con anterioridad:

Gonzales,J. (2009). “ Tuvo como objetivo general fomentar un ambiente que permita elevar el nivel de motivación del personal de la organización, mediante la implementación de la propuesta del programa de motivación, en el cual se involucre la Gerencia General, Gerentes y Jefes; generar un compromiso con la organización, aumentar la productividad de los empleados y por lo tanto, garantizar rentabilidad para la organización. Concluye que la implementación del subprograma de relaciones interpersonales, se pretende mejorar las condiciones que influyen en el comportamiento de los colaboradores; considerar el aspecto de las relaciones entre los miembros de la organización deben ser lo más amenas posibles, ya que 108 desempeñándose dentro de una misma empresa es inevitable que se relacionen entre sí, ya sea directa o indirecta”.

Tomas,P.(2009) “Tuvo como objetivo general crear sinergia entre colaboradores y autoridades de la empresa, que permita que las estrategias de motivación logren impulsar un cambio en el ambiente de trabajo, de manera que se beneficien tanto la empresa como el personal de la misma. Concluye que en la empresa de servicios de logística, la ausencia de satisfactores idóneos que promuevan un desempeño laboral óptimo, representa una de las causas principales por las cuales los empleados no se comprometen con su trabajo, y por lo cual se observan bajos niveles de productividad en la organización. Impulsarlos a realizar actividades con responsabilidad, esfuerzo y dedicación.”

Fuentes, S. (2012). “Delegación de recursos humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango, tuvo como objetivo general, establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano concluye que, es importante identificar la

satisfacción laboral, como el resultado de factores tanto internos como externos, entre ellos se puede mencionar la motivación, el desarrollo profesional del personal, la identificación y pertenencia en la organización; la productividad que es una relación entre eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo individual y organizacional. Recomienda que efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicos para mantener información actualizada de la misma y se propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción del recurso humano, por medio de capacitaciones.”

Delgado, M. di,A.(2010). “Empresa de Bienes – Raíces Multiviviendas, .A., Tuvo como objetivo general analizar la incidencia de la motivación laboral en el desempeño organizacional que poseen los empleados de la Empresa de Bienes – Raíces Multiviviendas, C.A.. Se concluye que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Se recomienda que delimiten los factores motivadores que tomarán en cuenta en su proyecto, ya que cada vez se consideran más elementos que pueden determinar el desempeño de los empleados, lo que puede ocasionar demasiada amplitud en el tema y carencia de precisión en los resultados, en conclusión”

Chacon, L. (2009) “Tuvo como objetivo general determinar los factores de motivación en los colaboradores que asisten a los programas de capacitación en la Pastoral Social-Caritas Diócesis de la Verapaz. Concluye que la motivación es la fuente principal que encamina y da poder de acción al personal, el cumplir objetivos y así satisfacer sus necesidades, ello también se aplica al ámbito organizacional y que el personal motivado desempeña su labor de forma gratificante para los objetivos empresariales y para mantener un clima organizacional sano y de bienestar para cada colaborador.”

Galvez, R. (2014) “Tuvo como objetivo general identificar el nivel de motivación laboral de los docentes que laboran en una institución educativa privada en el departamento de Zacapa. Concluye que la motivación de los docentes para las instituciones educativas es muy importante, ellos trasmiten el conocimiento y el deseo de aprendizaje a los estudiantes.”

## 2.2. Definición

### a) Motivación

Goleman (2004) “indica que consiste en las tendencias emocionales que guían y facilitan la obtención de las metas, utiliza el potencial que cada persona posee; para ello influye la perseverancia, la confianza en sí mismo y la capacidad de sobreponerse a las derrotas.” Este factor se divide en:

- Afán de triunfo: es esforzarse por mejorar o cumplir una norma de excelencia. Las personas con esta aptitud se orientan hacia resultados para alcanzar objetivos, se fijan metas difíciles y aceptan riesgos calculados, buscan información para reducir la incertidumbre y hallar la manera de desempeñarse mejor y aprenden a mejorar su desempeño.
- Compromiso: es aliarse a las metas del grupo u organización. Quienes poseen esta aptitud son personas dispuestas a hacer sacrificios para lograr un objetivo general, encuentran una sensación de ser útiles en la misión general, utilizan los valores del grupo para tomar decisiones y clarificar sus alternativas y buscan nuevas oportunidades para cumplir con la misión.
- Iniciativa: es la disposición para aprovechar las oportunidades. Las personas con este factor van tras el objetivo, más de lo que se requiere o se espera de ellas; prescinden de la burocracia, fuerzan las reglas cuando es necesario cumplir un trabajo y movilizan a los grupos mediante emprendimientos y esfuerzos inusuales.
- Optimismo: es la tenacidad para buscar el objetivo, pese a los obstáculos. Quienes poseen esta aptitud persisten en ir tras la meta pese a los obstáculos o contratiempos, no operan por miedo al fracaso sino por la esperanza de éxito y consideran que los contratiempos a circunstancias manejables antes que a fallas personales.

## b) Necesidades de motivación

- La motivación y personalidad

Abraham Maslow (1954) Defiende que “conforme se satisfacen las necesidades más básicas más motivados será el ser humano están contempladas en una pirámide dependiendo de la importancia e influencia que tenga el comportamiento humano.”

- Necesidades Primarias

Necesidades fisiológicas

Abraham. Maslow (1991) “Las necesidades que se toman generalmente como punto de partida para una teoría de la motivación son los así llamados impulsos fisiológicos. Están contempladas en una pirámide dependiendo de la importancia e influencia que tenga el comportamiento humano.”(p.21)

- Necesidad de seguridad

Abraham. Maslow (1991) “si las necesidades fisiológicas están relativamente bien gratificadas, entonces surgirá una nueva serie de necesidades, que se pueden clasificar aproximadamente como necesidades de seguridad, estabilidad, dependencia, protección, ausencia de miedo, ansiedad y caos” (p.24).

- Necesidades secundarias

Necesidad de estima

Las necesidades de estima todas las personas de nuestra sociedad (salvo unas pocas excepciones patológicas) tienen necesidad o deseo de una valoración general alta de sí mismos, con una base firme y estable; tienen necesidad de autor respeto o de autoestima, y de la estima.

- Necesidad de autorrealización

Abraham. Maslow (1991) “aún cuando todas estas necesidades estén satisfechas, podemos esperar que, a menudo (si no siempre), se desarrolle un nuevo descontento y una nueva inquietud, a menos que el individuo esté haciendo aquello para lo que él individualmente está capacitado. En última instancia, los músicos deben hacer música, los artistas deben pintar, los poetas deben

escribir, si tienen que estar en paz consigo mismos.”(p.32) Lo que los humanos pueden ser, es lo que deben ser. Deben ser auténticos con su propia naturaleza

- Necesidades aprendidas

McClellan (1961) “considera que los impulsos motivacionales están en relación con necesidades de logro, afiliación y poder. Las características que definen a los que se orientan hacia el logro son la búsqueda de responsabilidad personal y la superación de retos a fin de alcanzar metas alcanzables. El logro es importante en sí mismo y no por las recompensas que lo acompañen. En el ámbito laboral, las personas motivadas por el logro siempre quieren mejorar todo en su medio ambiente, tratan de encontrar maneras más eficaces para hacer una tarea, de dominar su actividad desarrollando habilidades e innovaciones para la solución de problemas.”

- Motivación e higiene

Frederick Herzberg (1968) “dijo que la mejor forma de motivar a alguien consiste Según Herzberg, en lugar de basarse en los factores de higiene el patrón interesado en crear una fuerza laboral automatizada debe hacer hincapié en el contenido del puesto o en factores motivadores los gerentes lo logran al enriquecer los puestos de los trabajadores haciéndolos más desafiantes así, como al proporcionar retroalimentación y reconocimiento en otras palabras obteniendo del propio trabajo produzca una motivación intrínseca, entre otras cuestiones la teoría Herzberg señala que es riesgoso basarse solo en incentivo económico , el patrón también habrá de brindar el reconocimiento y el trabajo desafiante que la mayoría de los individuos desean. ”

#### d)Teoría motivacional de la expectativa

Davis y Newstrom (2002), señalan a “Vroom quien explica que la motivación es el producto de tres factores. Cuánto desea la persona obtener una recompensa (valencia), su propio cálculo de las probabilidades de que el esfuerzo genere el rendimiento adecuado (expectativas) y su cálculo de que el rendimiento genere la retribución o recompensa (instrumentalidad). ”

Davis y Newstrom (2002), “Esta relación se expresa con la fórmula siguiente. Valencia X Expectativas X Instrumentalizada Motivación Valencia. Se refiere a la preferencia de la persona

por recibir una recompensa. Es una expresión de la dimensión de su deseo de alcanzar un objetivo. La valencia de una retribución en el individuo está condicionada por la experiencia y puede variar significativamente con el paso del tiempo, en la medida en que se satisfacen antiguas necesidades y surgen otras nuevas necesidades que satisfacer”.

Es importante entender la diferencia entre las consecuencias de los modelos de motivación basados en necesidades y la idea de la valencia en el modelo de expectativas. En los modelos basados en necesidades se aplican generalizaciones amplias para predecir dónde un grupo de empleados podría tener impulsos intensos o mayores necesidades insatisfechas. En el modelo de las expectativas, los administradores deben obtener información específica acerca de las preferencias individuales del empleado en relación con un conjunto de recompensas y luego continuar con la observación de los cambios en esas preferencias.

Expectativas. Es la intensidad de la creencia de que el esfuerzo personal con el trabajo lleve a terminar una tarea. Una de las fuerzas que contribuyen a las expectativas de la relación esfuerzo rendimiento es la eficacia personal del sujeto. Los empleados con alto nivel de eficacia personal tienden a creer que el esfuerzo dará lugar a un rendimiento satisfactorio.

La eficacia personal alta genera una evaluación de expectativas con valor alto. En contraste con la eficacia personal bajo, algunos trabajadores sufren el llamado, fenómeno del impostor. El impostor cree no ser tan capaz como parece serlo y por consiguiente, teme que su incompetencia sea evidente para los demás. Está lleno de dudas acerca de sí mismo, tiene miedo de asumir riesgos y pocas veces pide ayuda.

El impostor tiene de manera predecible evaluaciones de expectativas con valores bajos en relación de consigo mismo. Instrumentalizada. Es la creencia del empleado que se le dará una retribución o recompensa toda vez que termine una tarea. En este caso, él elaborará otro juicio subjetivo acerca de las probabilidades que la empresa valore su rendimiento y proporcione retribuciones contingentes. “

## e) Desmotivación

- Teoría de los impulsos motivacionales

McClelland (1961) “Un esquema de clasificación resalta tres de los impulsos más dominantes y se pone en relieve su importancia en la motivación. Los estudios revelaron que los impulsos motivacionales de las personas reflejan elementos de la cultura en la cual crecieron, su familia, la relación y los libros.” La investigación se centró en los impulsos hacia el logro, la afiliación y el poder.

- Motivación hacia el logro

Es el impulso que sienten algunas personas para buscar y lograr objetivos. Un sujeto con este impulso desea lograr objetivos y ascender en la escalera del éxito. Los logros parecen tener importancia principal por sí mismos, no solo por las recompensas que los acompañen. Existen diversas características que definen a los empleados orientados a logros. Trabajan con intensidad si perciben que se les dará crédito personal por sus esfuerzos. Douglas. McGregor (1996) “Las personas que sienten un impulso intenso para alcanzar logros, se responsabilizan de sus acciones y resultados, controlan su destino, buscan retroalimentación con regularidad y disfrutan ser parte de los logros obtenidos individual o colectivamente”.

- Motivación hacia la afiliación

Es el impulso que sienten las personas de relacionarse socialmente, los individuos motivados hacia la afiliación trabajan mejor si se les felicita por sus actitudes favorables y su cooperación. David. McClelland (1989) “Cuando individuos con orientación hacia logros ocupan puestos gerenciales, eligen asistentes técnicamente capaces, con escasa consideración de sus sentimientos personales, las personas motivadas hacia la afiliación tienden a rodearse de amigos”. Obtienen satisfacción interna por estar entre amigos y quieren libertad en el trabajo para formar esas relaciones. Los gerentes con una necesidad intensa de afiliación suelen tener dificultades para ser eficaces en ese tipo de puestos.



- Motivación hacia el poder

Es un impulso para tratar de cambiar a personas y situaciones. Quienes actúan con este tipo de motivación desean influir en la organización y están dispuestos a asumir riesgos por ello, una vez que obtienen el poder, pueden usarlo de manera constructiva o destructiva. David. McClelland (1989) “Las personas motivadas hacia el poder son gerentes excelentes sí su impulso es de poder institucional, no de poder personal.” El poder institucional es la necesidad de influir en el comportamiento de otros para bien de la empresa. David. McClelland (1989) “Las personas con esta necesidad buscan el poder por medios legítimos y ascienden a las posiciones de liderazgo mediante su rendimiento satisfactorio, de modo que reciben la aceptación de los demás.” Un empleado que tiene la necesidad de poder personal no suele ser exitoso como líder organizacional.

- Programa de motivación

Existen formas de motivar a los colaboradores considerando que no todos los tipos de motivación funcionan para todos.

- Administración por objetivos

Agustín.Reyes(1985) Es un “sistema para que los subordinados y sus superiores establezcan mancomunadamente objetivos de desempeño, revisen periódicamente el avance hacia los objetivos y asignen las recompensas con base en dicho avance.”

Harold Koontz (2012) señala “cuatro ventajas mejoría de la administración todas las ventajas de la administración por objetivos.”

Se pueden resumir que da por resultado una administración muy mejorada. Es importante que se establezcan los objetivos para lograr una planeación con éxito. La administración por objetivos- APO- obliga a los gerentes a pensar en la planeación para obtener ciertos resultados, como planear actividades o trabajos. Para asegurar que los objetivos sean realistas, la APO exige también que los gerentes piensen en la forma en que lograrán los resultados, la organización y el

personal que necesitarán para hacerlo, en los recursos y ayuda que requerirán. De igual forma, no hay un mejor incentivo para el control de un grupo de metas claras.

- Clarificación de la organización

Otro beneficio importante de la APO es que obliga al gerente a clarificar los papeles y las estructuras organizacionales. Los puestos deben construirse en base a los resultados fundamentales que se espera tengan las personas que los desempeñan.

- Estímulo al compromiso personal

Una de las grandes ventajas de la APO es que estimula a las personas a comprometerse con sus metas. La gente deja de hacer un trabajo, seguir instrucciones y esperar por normas y decisiones; ahora son personas con propósitos claros y definidos.

- Desarrollo de controles efectivos

En la misma forma en que la APO produce una planeación efectiva, también ayuda a desarrollar controles efectivos. Considera que si se maneja un sistema de control que tenga como objetivo evaluar los resultados y mejóralos conforme se desarrollan los controles.

- Motivación laboral

Se sabe que el ser humano trabaja por varias razones, siendo así cada uno tiene intereses diferentes, se le debe conocer individual para ver cuál es su motivación, unos trabajan para satisfacer sus necesidades básicas, personas por seguridad y por satisfacción personal. No se puede argumentar que todos trabajan por una remuneración económica.

- Factores que influyen la motivación laboral

#### Ambiente laboral

El ambiente de trabajo influye tanto en la cantidad como la calidad de trabajo que una persona pueda realizar en su centro laboral de ahí la importancia que se le debe dar a mejorar y convertir el ambiente de trabajo en un lugar cómodo y agradable.

- Comunicación

(Chiavenato, 2001). “Las personas no viven aisladas ni son autosuficientes pues se relacionan con otras personas, con sus ambientes mediante la comunicación.”

(Harold Koontz ,1996) “Todo proceso organizacional se rige hacia el futuro por una visión que se desarrolla a través de la comunicación, es determinante en la dirección y el futuro de la organización.”

#### f) Relaciones personales

(Robbins, 2004).“Una buena comunicación es esencial para la eficacia de cualquier grupo u organización, en cambio la mala comunicación es probablemente la causa más citada de conflictos entre personas.”

- Cultura organizacional

(Hellriegel, Slocum, Woodman, 1998). “La cultura organizacional representa, un patrón complejo de creencias, expectativas, ideas valores y conductas comparativas por los integrantes de una organización.”

- Incentivos

(Chavenato, 2001)“Los incentivos, recompensas o estímulo, son pagos hechos por la organización a sus trabajadores, (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de

progreso, estabilidad en el cargo, supervisiones abiertas a elogios).” A cambio de las contribuciones, cada incentivo tiene un valor de utilidad que es subjetivo dado que varía de un individuo a otro.

- Satisfacción laboral

(Robbins, 1998) “Es importante considerar cuatro factores:

- ✓ Reto del trabajo
- ✓ Sistema de recompensas justas
- ✓ Condiciones favorables de trabajo
- ✓ Colegas que brinden apoyo”

## **Capítulo 3**

### **Marco Metodológico**

#### **3.1 Tipo de investigación**

La presente investigación es de carácter descriptiva. Según Sampieri (2006). “Dice que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.” La presente investigación busca analizar la situación actual de la motivación laboral en la Unidad de Análisis Catastral.

#### **3.2 Sujetos de investigación**

En la presente investigación se recolecta información primaria con los colaboradores de la Unidad de Análisis Catastral los cuales son:

- 1). Jefe de unidad.....1
- 2). Técnicos analistas.....12

#### **3.3 Instrumentos de recopilación de datos**

Para la realización de la presente investigación se toman los siguientes instrumentos para la recolección de la información:

- Cuestionario de motivación laboral dirigida al Jefe de Unidad de Análisis Catastral que consta de 9 preguntas abiertas, el cual se encuentra en el (anexo No. 4)
- Cuestionario de motivación laboral dirigida a los colaboradores de la Unidad de Análisis Catastral que consta de 15 preguntas abiertas, el cual se encuentra en el (anexo No. 5)

### 3.4 Diseño de la investigación

La presente investigación se considera de tipo mixta: “la investigación mixta es aquella que participa de la naturaleza de la investigación documental y de la investigación de campo.”Zorrilla (1993).

Los instrumentos para este caso comprenderá el uso de:

- Gráficas de pastel
- Estadísticas

Dichos instrumentos interpretados por el investigador para efecto de una mejor comprensión del estudio a realizar.

### 3.5 Programa de Actividades

Para efectos de la presente investigación se hace necesario considerar las siguientes actividades las cuales orientan el proceso:

- Elección de la empresa objeto de estudio.
- Desarrollar la evaluación preliminar de la institución para la familiarización correspondiente.
- Diagnóstico sobre la situación actual interna y externa de la institución.
- Elaboración del cuadro de sistematización del problema.
- Definición del tema de investigación.
- Desarrollo del marco contextual donde se desarrollará la investigación.
- Elaboración del marco conceptual que soportará la investigación.
- Establecimiento de la metodología a seguir para realizar la investigación.
- Determinar los sujetos objeto de estudio así como sus unidades de análisis.
- Elaboración de instrumentos de recopilación y medición de datos.
- Presentar plan de investigación.
- Prueba piloto y validación de instrumentos de investigación.
- Corregir los instrumentos de investigación.
- Ejecutar la investigación de campo.

- Tabular e interpretar los datos obtenidos.
- Discutir y analizar los resultados obtenidos.
- Concluir de acuerdo a los objetivos o indicadores de la investigación.
- Plantear la propuesta de solución a la problemática determinada.
- Presentación del proyecto final

## Programa de Actividades

Conograma de actividades de investigación																												
Analizar la motivación en el entorno laboral en la Unidad de Análisis Catastral del RIC de Baja Verapaz																												
Del 23 de mayo al 06 de diciembre de 2015																												
SEMANAS																												
No.	ACTIVIDAD	TESIS II												TESIS III														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
1	Corrección al proyecto de investigación	■	■																									
2	Prueba piloto y validación de instrumentos			■	■																							
3	Investigación de campo					■	■																					
4	Tabulación e interpretación de datos							■	■																			
5	Discusión y análisis de resultados									■	■																	
6	Conclusiones										■	■																
7	Entrega de proyectode Tesis II												■	■														
8	Corrección y ampliación de actividades tesis II														■	■	■	■										
9	Propuesta de solución a problemática actual																■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
10	Primera revisión de tesis III																									■		
11	Segunda Revisión de tesis III																										■	■
12	Entrega de informe final																										■	■

Fuente: elaboración propia



## Capítulo 4

### Resultados de la investigación

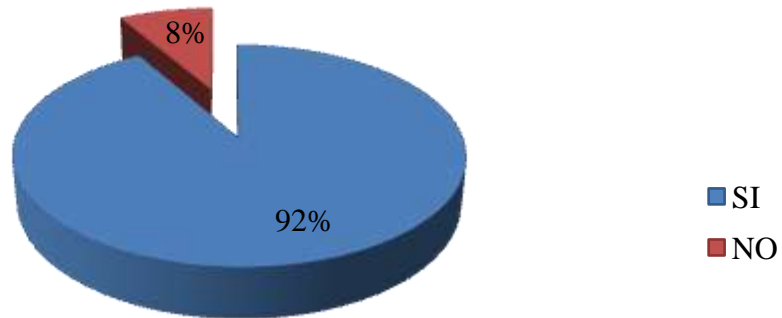
#### 4.1 Muestreo

En esta investigación se realizó un censo donde se estudia el total de población a investigar en este caso colaboradores y jefe de la Unidad de Análisis Catastral del Registro de Información Catastral -RIC-

#### 4.2 Presentación de resultados

##### Motivación

Gráfica No.1  
Integración

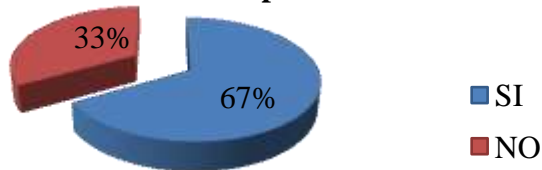


**Fuente:** elaboración propia

La mayoría de los encuestados manifestó que sí se siente participe en el éxito de la Unidad de Análisis Catastral no obstante parte del éxito es resultado de su tarea asignada, mientras que la minoría manifiesta que no se siente participe del éxito de la unidad, sin embargo, se tiene conocimiento que el actual jefe de unidad no realiza actividades para hacer sentir a los colaboradores parte del éxito, que es nuevo en dicho puesto, manifiestan que no se cuenta con un plan que motive a los colaboradores sentirse parte del éxito de la unidad.

**Gráfica No.2**

**Conocimiento de puesto**

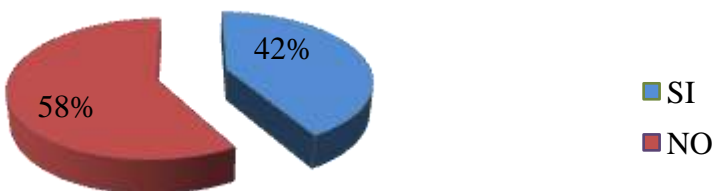


**Fuente:** elaboración propia

La mayoría de los encuestados manifestó que sí tienen sus funciones y responsabilidades bien definidas, en su contrato están estipuladas, mientras que la minoría manifiesta que no las tiene bien definidas, de manera que les son asignadas tareas que no están estipuladas en el contrato, sin embargo, al momento de entrevistar al jefe de unidad, afirma que sí las tienen bien definidas, no porque las hacen de su conocimiento si no por el desempeño que muestran al realizar cada tarea asignada, manifiestan que el personal no tiene los lineamientos claros para la realización de sus labores.

**Grafica No. 3**

**Información del desempeño**

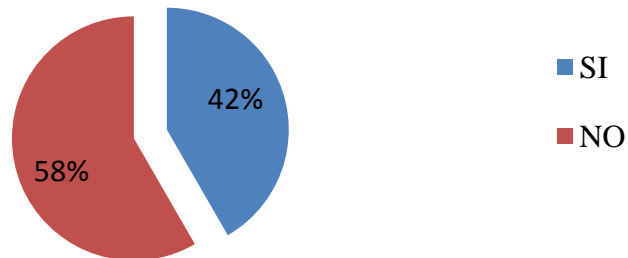


**Fuente:** elaboración propia

La mayoría de los encuestados manifestó que no se evalúa su trabajo ellos no saben a quién acudir para que les proporcionen cierta información, mientras que la minoría manifiesta que sí les informan de cómo desarrollar su trabajo por medio de reuniones de una manera general.

**Gráfica No. 4**

**Elogios laborales**



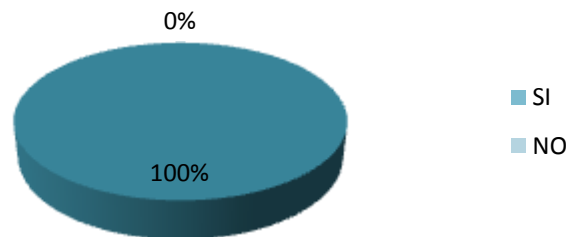
**Fuente:** elaboración propia

La mayoría de los encuestados manifestó que se realizan actividad de convivencia una vez al año, mientras que la minoría manifestó que no se realizan actividades de convivencia si algún miembro de la institución renuncia.

**Desmotivación**

**Gráfica No. 5**

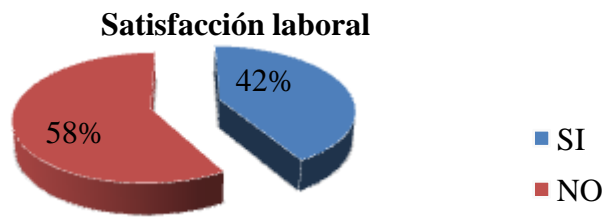
**Desarrollo de tareas**



**Fuente:** elaboración propia

La totalidad de los encuestados manifestó que les gusta lo que realizan a veces deben de salir al campo, lo cual les permite ampliar sus conocimientos del caso investigado, de igual manera les permite conocer y convivir con las demás etnias.

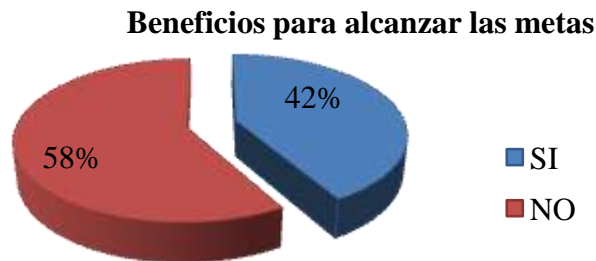
**Gráfica No. 6**



**Fuente:** elaboración propia

La mayoría de los encuestados manifestó baja satisfacción con lo que realiza, no se les da un reconocimiento verbal por el esfuerzo realizado, de igual manera les asignan tareas que no les corresponden, mientras que la minoría manifiesta que se siente satisfecho, por satisfacción propia en colaborar con el Catastro de Guatemala. Sin embargo el jefe de la unidad expone que unos perciben salario fijo y personal que trabajan bajo producto lo que puede ser de molestias de insatisfacción para los colaboradores.

**Gráfica No. 7**



**Fuente:** elaboración propia

La mayoría de los encuestados manifestó que no cuentan con beneficios que motiven alcanzar las metas, se encuentran con barreras para finalizar su producto, mientras que la minoría manifiesta que sí reciben beneficios en este caso es el salario que devengan por el producto realizado.

### **Necesidades y motivación**

**Gráfica No. 8**

**Factores que influyen para buscar nuevas opciones laborales**

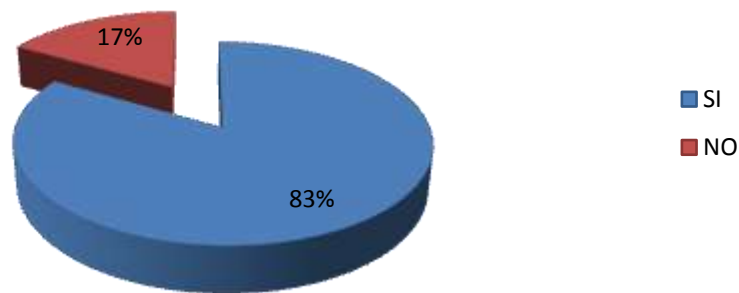


**Fuente:** elaboración propia

El resultado indica que la mayoría de los encuestados manifestó que una de las necesidades de querer superarse, mientras que la minoría expone que decide buscar otro trabajo por tener un mejor salario.

**Gráfica No. 9**

**Seguridad laboral**

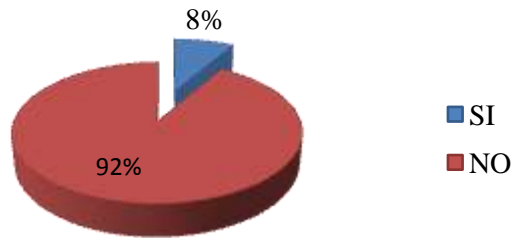


**Fuente:** elaboración propia

El resultado indica que la mayoría de los encuestados manifestó sentirse inseguro por la inestabilidad laboral es latente cada vez que renuevan contrato, mientras que la minoría expone que se siente seguro y satisfecho al realizar sus tareas de forma correcta.

**Gráfica No. 10**

**Crecimiento laboral**

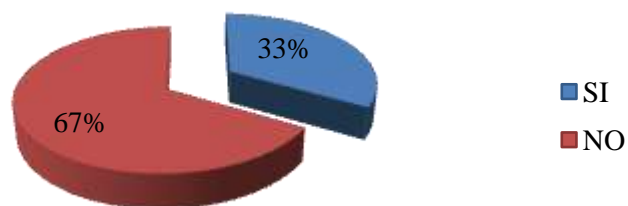


**Fuente:** elaboración propia

El resultado indica que la mayoría de los encuestados manifestó que no tienen la oportunidad de crecer, existen elementos que dejan de percibir la experiencia de los colaboradores antiguos, mientras que la minoría expone que sí existe crecimiento en el ámbito intelectual puesto que adquieren nuevos conocimientos en su lugar de trabajo.

**Gráfica No. 11**

**Reconocimiento de desempeño**

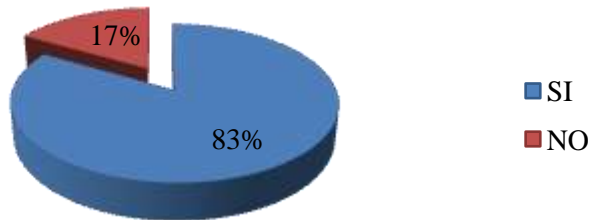


**Fuente:** elaboración propia

El resultado indica que la mayoría de los encuestados no recibe algunos reconocimientos no monetarios por sus tareas realizadas, al que realiza bien su tarea se le motiva y como resultado no existe motivación para el resto de equipo, mientras que la minoría expone que sí existe reconocimiento por un buen desempeño.

**Gráfica No. 12**

**Ànimo**



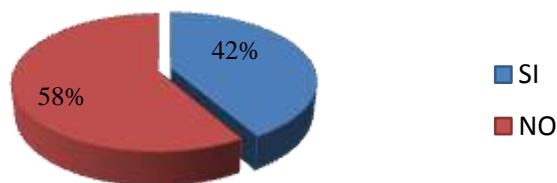
**Fuente:** elaboración propia

El resultado indica que la mayoría de los encuestados se sienten con energía por ética una persona debe de realizar su trabajo con eficiencia y eficacia de manera que el trabajo que se realice tenga buenos resultados, mientras que la minoría expone no sentirse con ánimo, el trato de preferencias con determinadas personas afecta la armonía para realizar las diferentes tareas asignadas.

**Relaciones interpersonales**

**Gráfica No. 13**

**Asignación de tareas**

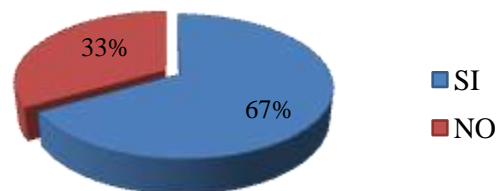


**Fuente:** Elaboración propia

El resultado indica más de la mitad de los encuestados consideran que las tareas no son asignadas de forma equitativa, existe preferencias tanto dentro de la unidad como en las unidades en general, mientras que la minoría expone que sí se asignan de forma equitativa.

**Gráfica No. 14**

**Ambiente de trabajo**



**Fuente:** elaboración propia

El resultado indica que la mayoría de los encuestados consideran que su trabajo es una fuente de estrés, lo que conlleva en ocasiones riñas entre colaboradores, siempre están bajo presión para terminar su producto y facturar, mientras que la minoría expone que no es fuente de estrés y que en la unidad existe el compañerismo.

**Gráfica No. 15**

**Remuneración**



**Fuente:** elaboración propia

El resultado indica que la mayoría de los encuestados consideran que los beneficios recibidos son acorde a sus funciones asignadas, mientras que la minoría expone que no son acordes, les son asignadas tareas que no están estipuladas en sus contratos.



### 4.3 Análisis de resultados

Para realizar el trabajo de campo de la presente investigación se utilizaron dos instrumentos los cuales se analizan a continuación.

Un cuestionario dirigido a los colaboradores y uno dirigido al jefe de la Unidad de Análisis Catastral del Registro de Información Catastral de Departamento de Baja Verapaz, se efectuaron basados en los siguientes objetivos:

Analizar la motivación en el entorno laboral en la Unidad de Análisis Catastral del Registro de Información Catastral de Baja Verapaz, determinar la falta de motivación actual de los colaboradores por desinterés en el logro de las metas en la unidad, identificar las insatisfacciones de los colaboradores, al no existir un programa de incentivos no económicos, los cuales contribuirán al logro de los objetivos establecidos por parte de la unidad.

Determinar los efectos que tiene, no conocer las necesidades de motivación de los colaboradores de la unidad y desarrollar un mecanismo de evaluación de manera clara, al ambiente físico, al trabajo en equipo, y las relaciones interpersonales irradiada por los mismos colaboradores.

A continuación se presentan los hallazgos encontrados con dichos instrumentos y se comparan con los indicadores que describen los autores.

#### Motivación

Goleman (2004) indica que “consiste en las tendencias emocionales que guían y facilitan la obtención de las metas, utilizando el potencial que cada persona posee; para ello influye la perseverancia, la confianza en sí mismo y la capacidad de sobreponerse a las derrotas.” Este factor se divide en:

- Afán de triunfo: es esforzarse por mejorar o cumplir una norma de excelencia.
- Compromiso: es aliarse a las metas del grupo u organización
- Iniciativa: es la disposición para aprovechar las oportunidades.
- Optimismo: es la tenacidad para buscar el objetivo, pese a los obstáculos.

En la Unidad de Análisis Catastral se pudo comprobar que sí existe compromiso en la realización de las tareas, de una manera personal, no así de la institución que les inculque un compromiso con las tareas que realizan, por lo tanto se corre el riesgo de perder el interés, no se cuenta con una evaluación del desempeño que ayude a mejorar el trabajo y que esto motive al colaborador alcanzar el triunfo, contando con un control semanal para determinar el logro de las metas alcanzadas.

### Desmotivación

Según Chiavenato (2007), “la interacción entre personas y organizaciones se puede explicar por el intercambio de incentivos y contribuciones. Como la organización es un sistema cooperativo racional, es necesario conocer los motivos que llevan a los individuos a cooperar. Los individuos están dispuestos a cooperar siempre que sus actividades en la organización contribuyan de una manera directa a sus propios objetivos personales. De aquí surgen los conceptos de incentivos y contribuciones.”

Se determinó que el personal se encuentra insatisfecho de manera que no existe reconocimiento que estimule una satisfacción personal, el único motivador es el sueldo que devengan.

### Necesidades de motivación

La motivación y personalidad

Abraham Maslo (1954) “Defiende que conforme se satisfacen las necesidades básicas más motivados serán los seres humanos, están contempladas en una pirámide dependiendo de la importancia e influencia que tenga el comportamiento humano.”

- Necesidades Primarias

Las necesidades en general se toman como punto de partida para una teoría de la motivación son los así llamados impulsos fisiológicos.

- Necesidad de seguridad

Si las necesidades fisiológicas están relativas y bien gratificadas, entonces surgirá una nueva serie de necesidades, que se pueden clasificar como necesidades de seguridad (seguridad, estabilidad, dependencia, protección, ausencia de miedo, ansiedad y caos; necesidad de una estructura, de orden, de ley, de límites y fuerte protección).

- Necesidades secundarias

Las necesidades de estima todas las personas de nuestra sociedad (salvo unas pocas excepciones patológicas) tienen necesidad o deseo de una valoración alta de sí mismos, con una base firme y estable; tienen necesidad de auto respeto o de autoestima, y de la estima de los que los rodean.

- Necesidad de autorrealización

La necesidad de autorrealización aún cuando todas estas necesidades estén satisfechas, podemos esperar que, a menudo (si no siempre), se desarrolle un nuevo descontento y una nueva inquietud, a menos que el individuo esté haciendo, aquello para lo que él esté capacitado.

Se pudo determinar los efectos que tienen no dar importancia a las necesidades de los colaboradores, motiva a buscar nuevas oportunidades de trabajo, por no proporcionar estabilidad laboral, no cubrir la necesidad de autorrealización evita que existe crecimiento laboral lo que desmotiva al colaborador, no cubrir las necesidades secundarias como reconocer el buen desempeño de los colaboradores evita el crecimiento personal.

## Relaciones personales

(Robbins, 2004). “Una buena comunicación es esencial para la eficacia de cualquier grupo u organización, en cambio la mala comunicación es probablemente la causa más citada de conflictos entre personas.”

Se pudo determinar que no existe un canal de comunicación claro entre jefe y colaborador al asignar tareas teniendo preferencias con determinado personal lo cual genera un ambiente hostil entre los colaboradores.

## **Capítulo 5**

### **Propuesta de solución a la problemática**

#### **5.1 Introducción**

Considerando la importancia que representa la motivación en los empleados dentro de una organización, debido a que permite mantener un personal armonioso y por su parte reconoce el esfuerzo de los colaboradores, de la misma manera realizar una evaluación que ayude a mejorar el trabajo, tener una comunicación entre jefes y colaboradores, de acuerdo a los resultados obtenidos la desmotivación y poca comunicación que prevalece en la Unidad de Análisis Catastral del Registro de Información Catastral, se hace necesario dar a conocer al jefe de la Unidad, las dinámicas que contribuyan al reconocimiento de esfuerzo, convivencia a nivel grupal, evaluación de desempeño con la finalidad de que fortalezcan estos aspectos y llevarlos a la práctica en el área de trabajo para generar un ambiente agradable en el equipo de trabajo y así lograr mayor motivación de los colaboradores y cumplir con los objetivos y metas de la institución.

La propuesta incluye una serie de dinámicas para motivar y socializar un programa que busca fomentar un ambiente de sana convivencia y reconocimiento mutuo entre los empleados, una buena actitud frente a las actividades que se realizan cada día en busca de la superación personal y de la excelencia que fortalece el sentido de pertenencia hacia la institución.

La propuesta se desarrollará en la Unidad de Análisis Catastral del Registro de Información Catastral ubicada en el municipio de Salamá cabecera del Departamento de Baja Verapaz; dentro de la cual se propone la motivación de los colaboradores de dicha institución. Por lo cual es importante que las autoridades le den importancia a la presente propuesta debido a que el beneficio del personal motivado es alcanzar las metas propuestas por la institución

## 5.2 Justificación

Toda institución pública debe actualizarse con herramientas modernas que incentiven y motiven al personal de la institución debido que es de vital importancia que los colaboradores de la Unidad de Análisis Catastral del Registro de Información Catastral, es una institución de servicios técnicos que ayudan a los guatemaltecos a proporcionarles la certeza jurídica de sus terrenos, es necesario encaminar las actividades de cada colaborador para obtener los resultados satisfactorios, así como cubrir las necesidades que el recurso humano manifieste, hacer una unidad productiva, este documento será de gran importancia, orientará una serie de dinámicas y un programa que influirá en el nivel de la motivación de los empleados logrando el ambiente de motivación adecuado para que determine la eficiencia y eficacia del personal y de la institución.

Por otra parte tomar en cuenta que en toda institución hay que considerar que se cuenta con personas de distintos temperamentos y que cada uno tiene un problema o necesidad diferente, por lo cual no podemos generalizar dichas soluciones, para ello es necesario conocer los factores que afectan a una institución con la finalidad de lograr hacer efectivas las actividades diarias.

## 5.3 Objetivos de la propuesta

### 5.3.1 Objetivo general

Contribuir a mejorar en la satisfacción de las necesidades de los colaboradores con una serie de dinámicas y un programa que ayude al ambiente de motivación y lograr la satisfacción personal y laboral.

### 5.3.2 Objetivos específicos

- Facilitar al jefe de área los lineamientos para la aplicación del programa de motivación.
- Mejorar el desempeño laboral de los empleados con la aplicación del programa: empleado del mes.
- Dar a conocer al jefe de área, la importancia que es tener un personal motivado.

- Crear una competencia sana entre compañeros que contribuya al logro de la metas como unidad.

#### 5.4 Desarrollo de la propuesta

La presente investigación realizada con el personal de la Unidad de Análisis Catastral del Registro de Información Catastral -RIC- Da origen a la siguiente propuesta que consiste en realizar reuniones los días viernes de cada semana por dos meses consecutivos; la cual tiene como objetivo: llevar a cabo el programa de motivación que contiene una serie de dinámicas que tiene como duración de 20 minutos. El programa empleado del mes que se realice el primer viernes de cada mes donde se premiará al colaborador que llevo a la meta considerando aspectos labores que lo distinguan del grupo como liderazgo, puntualidad, desempeño, compañerismo, tendrá como premiación un reconocimiento que consiste en colocar su fotografía en la oficina como mejor empleado del mes, y realizar actividades que permitan comunicarse e intercambiar ideas que se utilizaran como un método de aprendizaje.

##### **Primera dinámica**

**Nombre:** la búsqueda del tesoro

**Objetivo:** motivar a los empleados con un divertido método de aprendizaje.

##### **Desarrollo:**

- Crear una lista con información sobre la empresa que los empleados deben encontrar.
- Incluir preguntas sobre donde puedan plantear sus necesidades, su principal pensamiento al realizar sus tareas laborales y los factores que contribuyen para que un producto sea finalizado de manera correcta.
- Dividir a los empleados en equipos.
- Establecer una cantidad de tiempo para que completen la búsqueda de información.

- Cuando el tiempo se termine, reunir a los equipos y premiar a los dos primeros puestos (basarse en la mejor información suministrada).
- Premiarlos con tiempo de refacción.

### **Segunda dinámica**

**Nombre:** creación de juegos de mesa

**Objetivo:** instruir y promover la unión entre los empleados.

#### **Desarrollo:**

- Crear un juego de mesa inspira creatividad y motiva a los empleados con un trabajo divertido de construcción en equipo.
- Armar grupos de empleados donde incluya al jefe de unidad para promover la cooperación entre distintos sectores.
- Pedirles que elaboren un juego de mesa relacionado con el trabajo.
- Deben escribir las instrucciones y el desarrollo del juego.
- Solicitarles que desarrollen una estrategia de mercadotecnia para el juego

### **Tercera Dinámica**

**Nombre:** descubriendo mis necesidades y motivaciones

**Objetivo:** sensibilizar al participante en el uso asertivo de la seguridad personal por medio de la autoevaluación.

#### **Desarrollo:**

- El instructor solicita a los participantes que identifiquen a nivel individual cuáles son los elementos o hechos que les proporcionan seguridad en la familia, el trabajo y la sociedad (cinco por lo menos en cada área) y que lo expresen por escrito en hojas tamaño carta.

- El siguiente paso es formar equipos de 4 o 5 personas pidiéndoles que lleguen a conclusiones grupales y que las anoten en hojas de portafolio que al terminar se cuelgan de las paredes.
- El instructor pasa entonces a tabularlas según los conceptos de la pirámide de necesidades de Abraham Maslow, contabilizando y sacando porcentajes de cada uno de ellos.
- Se propicia la reflexión y se trata de llegar a conclusiones.
- El instructor guía el proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida.

### **Programa empleado del mes**

**Objetivo:** fomentar un ambiente de sana convivencia y reconocimiento mutuo entre los empleados, una buena actitud frente a las actividades que se realizan cada día en busca de la superación personal y la excelencia.

### **Lineamientos básicos a considerar para seleccionar el empleado del mes:**

- **Liderazgo**

Desarrollo de personas, empoderamiento, motivación, orientación al logro.

- **Trabajo en equipo**

Buscar dentro del personal personas con actitud positiva para apoyar el desarrollo del programa propuesto.

- **Comunicación efectiva y asertiva**

Atención al detalle, relaciones interpersonales, trabajo en equipo.



Es la capacidad para trabajar con las demás personas de manera articulada, compartida, dentro del respeto de las opiniones de los demás y tomar como propios los compromisos adquiridos por el grupo.

- **Creatividad e innovación**

Solución de problemas bajo la utilización de diferentes estrategias y alternativas, utilización de diversas técnicas que permitan comprender y trazar estrategias que den como resultado nuevos productos, servicios, procesos y métodos para alcanzar resultados novedosos.

- **Disposición al cambio**

Toma de decisiones para facilitar el cambio, adaptabilidad, actitud propositiva.

Capacidad para proponer cambios y adecuar las actuaciones laborales ante las nuevas realidades que presenta la organización y su entorno.

- **Orientación al servicio**

Amabilidad y cortesía en el trato, actitud de servicio es la capacidad para identificar, asesorar y resolver de forma efectiva con respeto y tolerancia, las necesidades de la comunidad.

- **Habilidades**

Colaboración, iniciativa, desempeño de sus labores, puntualidad, trabajo en equipo. Hace referencia al grado de competencias del empleado frente a obstáculos.

**Tabla No. 1**  
**Participantes en el programa**

<b>No.</b>	<b>Participantes</b>	<b>Cantidad</b>
1.	Jefe de unidad	1
2.	Colaboradores de la unidad de Análisis de Información Catastral	11
	<b>Total</b>	<b>12</b>

**Fuente:** elaboración propia

### 5.5 Programa de implementación

De acuerdo a los resultados obtenidos se propone la siguiente temática para el desarrollo de las dinámicas para los colaboradores de la Unidad de Análisis Catastral.

**Tabla No. 2**  
**Temáticas serie de dinámicas**

<b>Temáticas</b>	<b>Participantes</b>	<b>Días a elegir</b>
<p><b>Nombre:</b> la búsqueda del tesoro</p> <p><b>Objetivo:</b> motivar a los empleados con un divertido método de aprendizaje.</p>	<p><b>Jefe y colaboradores</b></p>	<p>Cuarto viernes de cada mes por dos meses consecutivos</p>
<p><b>Nombre:</b> creación de juegos de mesa</p> <p><b>Objetivo:</b> instruir y promover la unión entre los empleados.</p>	<p>“ ”</p>	<p>“ ”</p>
<p><b>Nombre:</b> descubriendo mis necesidades y motivaciones</p> <p><b>Objetivo:</b> sensibilizar al participante en el uso asertivo de la seguridad personal por medio de la autoevaluación adquiridos por el grupo.</p>	<p>“ ”</p>	<p>“ ”</p>

**Fuente:** elaboración propia

**Tabla No. 3**  
**Temática empleado del mes**

<b>Temática</b>	<b>Participantes</b>	<b>Días a elegir</b>
<p><b>Liderazgo</b></p> <p>Desarrollo de personas, empoderamiento, motivación, orientación al logro.</p>	<b>Jefe y colaboradores</b>	El primer viernes de cada mes de forma permanente
<p><b>Trabajo en equipo</b></p> <p>Buscar dentro del personal personas con actitud positiva para apoyar el desarrollo del programa propuesto.</p>	“ ”	“ ”
<p><b>Comunicación efectiva y asertiva</b></p> <p>Atención al detalle, relaciones interpersonales, trabajo en equipo. Es la capacidad para trabajar con las demás personas de manera articulada, compartida, dentro del respeto de las opiniones de los demás y tomar como propios los compromisos adquiridos por el grupo.</p>	“ ”	“ ”

**Fuente:** elaboración propia

**Tabla No. 4**  
**Ejecución de la propuesta**

<b>Sesiones</b>	<b>Responsable</b>	<b>Participante</b>	<b>Días a elegir</b>
Serie de dinámicas	Jefe de unidad	Colaboradores	Cuarto viernes de cada mes por dos meses consecutivos
premiación del empleado del mes	“ ”	“ ”	el primer viernes de cada mes de forma permanente

**Fuente:** elaboración propia

### 5.6 Presupuesto de la propuesta

**Tabla No. 5**  
**Costo de la propuesta**

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad de sesiones</b>	<b>Cantidad de participantes</b>	<b>Costo por integrante</b>	<b>Costo</b>
Papelería y útiles	1	13	1 folder con el contenido del programa(el presente costo es único se da al inicio del programa)Q.10.00	Q.130.00
Serie de dinámicas	8	13	Precio de refacción Q.15.00	Q.1560.00
Empleado del mes	1 (al mes de forma permanente)	1	Impresión fotografía empleadodel mes Q.10.00	Q.10.00
			<b>TOTAL</b>	<b>Q.1700.00</b>

**Fuente:** elaboración propia

El costo Q.1700.00 se obtendrá de una aportación del jefe y colaboradores participantes se obtendrá de un fondo mensual.

## **Conclusiones**

1. Se evidencia el desinterés por alcanzar las metas propuestas establecidas por la institución. Por lo que se propone un programa empleado del mes para incentivar al personal de la unidad para alcanzar y lograr las metas en su puesto de trabajo y las establecidas por la institución.
2. Existe insatisfacción en los colaboradores al no contar con un programa de motivación en donde se les permita dar a conocer sus necesidades e insatisfacciones laborales que dé lugar a la institución motivar de forma directa.
3. Se determina la carencia de motivación en el logro de las metas de los puestos de trabajo por los colaboradores de la institución en consecuencia es necesario implementar la presente propuesta, y por el poco recurso que cuenta la institución se propuso un programa de ahorro mensual para realizar las reuniones.

## Referencias Bibliográficas

Agustín, P. (1985), *Administración de objetivos*. Limusa 10º edición

Abraham, M. (1954), *Motivación y personalidad. España:* Díaz de Santos, S.A. McGrawHill Interamericana Editores, S. A. de C. V. 5ª. Edición.

Abraham, M. (1991), *Motivación Y Personalidad* Díaz de Santos, S.A. LAVEL S.A. Humanes Madrid 12º. Edición

Arena, Z. (1993), *Introducción a la metodología de la investigación, 6ta.Mexico*

Chacon, L. (2009), *Estudio de la motivación de los colaboradores de los programas de capacitación de la pastoral social- Caritas Diócesis de la Verapaz, Cobán Alta Verapaz.* Universidad Rafael Landívar de Guatemala. Pp. 118.

Chiavenato, I. (2001), *Administración de recursos humanos*. Colombia: Edita. 5ª. Edición.

Chiavenato, I. 2007, *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill Interamericana Editores, S. A. de C. V. 8ª. Edición.

Douglas, M. (1996), *El Lado Humano De Las Organizaciones*. McGraw-Hill Interamericana Editores, S. A. de C. V. 2da. Edición.

David, M. (1961). *Estudio de la motivación humana*. Narcea Edita. 2ª Edición.

David, M. (1989), *Estudio De La Motivación Humana* .Narcea Edita. 5ª. Edición.

Davis y Newstrom (2002), *Comportamiento humano en el trabajo* México: McGraw-Hill. 11ª. Edición.



Delgado, M. (2010). *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional*. Universidad Rafael Landívar de Guatemala. Pp. 115.

Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. Universidad Rafael Landívar de Guatemala. Pp. 109.

Galvez, R. (2014) *Motivación laboral en colaboradores de una Institución Educativa Privada del Departamento de Zacapa*. Universidad Rafael Landívar de Guatemala. Pp. 12.

Gonzales, J. (2009). *La motivación del personal en una empresa distribuidora de productos farmacéuticos*. Universidad San Carlos de Guatemala. Pp. 113.

Goleman, D. (2004). *La inteligencia emocional en la empresa*. Argentina: Vergara. 11ª. Edición

Herzberg, F. (1968). *Una vez más, ¿Cómo motiva usted a sus trabajadores?*. Sevilla 2ª Edición

Harold Koontz (2012), *Administración* México: McGraw-Hill 1ª. Edición.

Koontz, H. (1996). *Elementos de administración*, 8va. México

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México. Editorial Prentice Hall. 10 Edición.

Robbins, S. (1998). *Administración*. México. Editorial Prentice Hall. 6ta. Edición.

Tomas, P. (2009). *Estrategias de motivación para los colaboradores de una empresa de servicios de logística*. Universidad San Carlos de Guatemala. Pp. 118.

Santiago, Z. (1993). *Metodología de la investigación* México. Editorial Paidós. 11ª Edición

## **Anexos**

### Anexo 1 Fortalezas y debilidades internas del RIC

Fortalezas	Debilidades
<p><b>Institución:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Imparten programas de participación en temas catastrales a los pueblos indígenas.</li> <li>✓ Un continuo seguimiento a los procesos para lograr la declaración de nuevos municipios como zonas catastrales.</li> <li>✓ Cuenta con norma técnica establecida que ayuda a la realización de las actividades de las unidades.</li> <li>✓ Desarrolla mejoras a las herramientas de trabajo para un óptimo desempeño.</li> <li>✓ Participación en conjunto con municipalidades en la actualización de temas catastrales.</li> <li>✓ Resultados de auditorías internas y externas sin reparos.</li> <li>✓ Genera empleo directo e indirecto para la población de Salamá B.V.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No cuentan con incentivos motivacionales que premien la eficiencia del personal y promueva el cumplimiento de la metas.</li> <li>✓ Falta de interés de los trabajadores para identificarse con la institución</li> <li>✓ No contar con talleres de motivación personal.</li> <li>✓ No existe crecimiento laboral</li> <li>✓ No cuentan con programas de incentivos no económicos por méritos alcanzados</li> <li>✓ Falta de comunicación entre colaboradores.</li> <li>✓ Realización de tareas que no están estipuladas en el contrato</li> <li>✓ Inestabilidad laboral debido a contrataciones de corto plazo.</li> <li>✓ No contar con talleres de motivación personal.</li> <li>✓ No cuentan con tiempo de recreación.</li> </ul>

**Fuente:** elaboración propia

Fortalezas	Debilidades
<p><b>Servicios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proporciona certeza jurídica de la tierra brindándoles información registral y catastral a los titulares catastrales</li> <li>✓ Ejecuta acciones que han contribuido a escriturar terrenos municipales y comunales.</li> </ul> <p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cuenta con 52 colaboradores</li> <li>✓ Brinda salarios altos a los trabajadores lo cual contribuye a la economía de Baja Verapaz.</li> <li>✓ Apoya a los trabajadores brindándoles permisos para su preparación académica</li> </ul> <p><b>Bienes muebles e inmuebles:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cuenta con vehículos para el desarrollo de actividades</li> <li>✓ Dispone con promocionales para las actividades que realiza.</li> </ul> <p><b>Financieros:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dispone de dos fuentes de financiamiento, BID y PAT.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Falta de logística en la utilización de los recursos de la institución.</li> <li>✓ Burocracia en los procedimientos causa retraso en las solicitudes realizadas por parte de los usuarios.</li> <li>✓ Falta de programas masivos de información sobre la institución.</li> </ul>

**Fuente:** elaboración propia

## Anexo 2 Oportunidades y Amenazas externas del RIC

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proporciona herramientas adecuadas para el desarrollo de las actividades.</li> </ul> <p><b>Población:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Imparte charlas de participación en temas catastrales a los pueblos indígenas.</li> <li>✓ Evaluaciones internas y externas con opinión limpia.</li> <li>✓ Colabora con el desarrollo del departamento con identificar las zonas pobladas información disponible a las municipalidades.</li> </ul> <p><b>Otras instituciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Coordinación interinstitucional con convenios con Municipalidades de las zonas declaradas en Proceso Catastral, Dirección de Bienes del Estado del Ministerio de Finanzas Públicas, Fondo de Tierras, Registro General de la Propiedad.</li> <li>✓ Secretaría de Asuntos Agrarios.</li> <li>✓ Secretaría General de Planificación de la Presidencia de la República.</li> <li>✓ Colegio de Abogados y Notarios de Guatemala.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se cuenta con una norma de contratación de personal la cual no se cumple por injerencias políticas.</li> <li>✓ Falta de presupuesto para crear incentivos económicos</li> <li>✓ Dependencias en la toma de decisiones en términos administrativos y financieros de la central del RIC.</li> <li>✓ La dependencia de fuentes de financiamiento internacionales provocan las contrataciones a corto plazo.</li> <li>✓ No aclarar la percepción que tienen los titulares catastrales de los impuestos en relación al tema de escriturar sus terrenos.</li> <li>✓ Se estima el cumplimiento de un 40% de la meta proyectada.</li> <li>✓ Población negativa e influenciada por intereses particulares que limitan la realización de actividades en pueblos indígenas.</li> <li>✓ Financiamientos provenientes de los convenios son propensos a recortes.</li> </ul>

**Fuente:** elaboración propia

### Anexo 3 Cuadro de sistematización

Efectos	Causa	Pronóstico	Control de Pronóstico
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Falta de compromiso con la institución y desinterés en el desarrollo de las tareas.</li> <li>✓ Rotación de personal para diferentes puestos.</li> <li>✓ Falta de identificación e iniciativa con su cargo.</li> <li>✓ Personal desmotivado</li> <li>✓ Incumplimiento de metas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No cuentan con incentivos motivacionales que premien la eficiencia del personal.</li> <li>✓ Existe inestabilidad laboral debido a contrataciones de corto plazo</li> <li>✓ Falta de identificación y pertenencia en la institución.</li> <li>Falta de interés en conocer las necesidades de los colaboradores.</li> <li>✓ El pago por productos entregados es impuntual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Colaboradores insatisfechos</li> <li>✓ Personal en búsqueda de nuevas oportunidades de empleo.</li> <li>✓ Personal no identificado con la institución.</li> <li>✓ Obtener una mala calidad del producto finalizado.</li> <li>✓ No cubrir las metas determinadas</li> </ul>	<p>Analizar la Motivación en el entorno laboral en la Unidad de Análisis Catastral del RIC de Baja Verapaz.</p>

**Fuente:** elaboración propia

**Anexo 4 Cuestionario dirigido al jefe de la Unidad de Análisis Catastral del -RIC- Registro de Información Catastral**



**Instrumento de investigación  
Universidad Panamericana  
Sede universitaria de Zacapa  
Programa ACA  
Ciencias Económicas**

**Cuestionario estructurado dirigido a jefe de la Unidad de Análisis Catastral del -RIC- Registro de Información Catastral**

**Solicito su colaboración a efecto de responder las siguientes preguntas**

**Instrucciones:** la siguiente información se utilizará para fines académicos marque con una X lo que considere adecuado.

Motivación

1. ¿Integra a sus colaboradores de manera que ellos se sientan partícipe del éxito de la unidad?

SI

NO

Por qué \_\_\_\_\_

2. ¿Las funciones y responsabilidades están bien definidas en la unidad?

SI

NO

Por qué \_\_\_\_\_

3. ¿Realiza una evaluación a la unidad de sobre su desempeño laboral?

SI

NO

Por qué \_\_\_\_\_

4. ¿ Considera que sus colaboradores realizan con armonía sus labores?

SI

NO

Por qué \_\_\_\_\_

### Desmotivación

1. ¿Percibe satisfacción por parte de sus colaboradores al realizar sus tareas?

SI

NO

Por qué \_\_\_\_\_

2. ¿Se promueve algún tipo de incentivo no monetario para el logro de las metas?

SI

NO

Por qué \_\_\_\_\_

### Necesidades de motivación

3. ¿Qué factor considera que pueden motivar a los colaboradores a buscar un nuevo empleo?

4. ¿Toman en cuenta la opinión de los colaboradores en la toma de decisiones?

SI

NO

Por qué \_\_\_\_\_

5. ¿Promueven la importancia a los puestos que ocupan los colaboradores?

SI

NO

Por qué \_\_\_\_\_

6. ¿Emplean algún incentivo no monetario para el reconocimiento de un buen desempeño?

SI

NO



Por qué \_\_\_\_\_

7. ¿Las tareas que asigna las realizan con ánimo y energía los colaboradores?

SI

NO

Por qué \_\_\_\_\_

Relaciones interpersonales

8. ¿Existe algún método para asignación de tareas de una forma equitativa hacia los colaboradores?

SI

NO

Por qué \_\_\_\_\_

9. ¿El estrés causado por el trabajo puede influir en las relaciones interpersonales con los colaboradores?

SI

NO

Por qué \_\_\_\_\_

**Anexo 5 Cuestionario dirigido a los colaboradores de la Unidad de Análisis Catastral del -  
RIC- Registro de Información Catastral**



**Instrumento de investigación  
Universidad Panamericana  
Sede universitaria de Zacapa  
Programa ACA  
Ciencias Económicas**

**Cuestionario estructurado dirigido a colaboradores de la Unidad de Análisis Catastral del -  
RIC- Registro de Información Catastral**

**Solicito su colaboración a efecto de responder las siguientes preguntas**

**Instrucciones:** la siguiente información se utilizará para fines académicos marque con una X lo que considere adecuado.

Motivación

1. ¿Se siente partícipe de los éxitos alcanzados en su área de trabajo?

SI

NO

Por qué \_\_\_\_\_

2. ¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?

SI

NO

Por qué \_\_\_\_\_

3. ¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo?

SI

NO

Por qué \_\_\_\_\_

4. ¿Realizan actividades de convivencia?

SI

NO

Por qué \_\_\_\_\_

5. ¿Le gusta el trabajo que desarrolla?

SI  NO

Por qué \_\_\_\_\_

Desmotivación

6. ¿Siente satisfacción al realizar las tareas que le son designadas?

SI  NO

Por qué \_\_\_\_\_

7. ¿Los beneficios que recibe son de motivación para alcanzar las metas?

SI  NO

Por qué \_\_\_\_\_

Necesidades de motivación

8. ¿Qué motivo de satisfacción lo motiva a buscar otro empleo?

Por qué \_\_\_\_\_

9. ¿Percibe insatisfacción que le hace sentir inseguro e inestable en el trabajo?

SI  NO

Por qué \_\_\_\_\_

10. ¿La institución motiva al crecimiento laboral, para que sea promocionado en un puesto de trabajo?

SI  NO

Por qué \_\_\_\_\_

11. ¿Recibe alguna felicitación cuando pone todo su empeño por realizar alguna tarea designada?

SI

NO

Por qué \_\_\_\_\_

12. ¿Se siente con ánimo y energía para realizar de manera correcta su trabajo?

SI

NO

Por qué \_\_\_\_\_

Relaciones interpersonales

13. ¿Recibe un trato equitativo en asignación de tareas en relación con sus compañeros de trabajo?

SI

NO

Por qué \_\_\_\_\_

14. ¿Su trabajo es una fuente que le genera estrés y afecta el carácter para realizar el trabajo con el resto de los colaboradores?

SI

NO

Por qué \_\_\_\_\_

15. ¿Los beneficios económicos son acorde a las funciones de su puesto de trabajo?

SI

NO

Por qué \_\_\_\_\_