



Facultad Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas

**Evaluación de los factores del rendimiento en el recurso humano en Mipymes
de Santa Elena, Petén.**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Ana Lisbeth Castellanos Morfin

Guatemala, junio de 2020

**Evaluación de los factores del rendimiento en el recurso humano en Mipymes
de Santa Elena, Petén.**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Ana Lisbeth Castellanos Morfin

Lcda. Bilha Noemí Pineda Márquez (**Asesora**)

Lcda. Elsy Maricruz Barillas Divas (**Revisor**)

Guatemala, junio de 2020

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

M. A. Jaime Rodrigo Mas Benitez

Coordinador

Santa Elena de la Cruz, Petén, marzo de 2019

Señores:

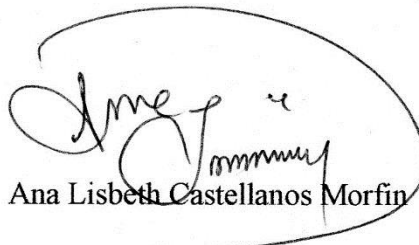
Facultad de Ciencias Económicas

Presente.

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado, Evaluación de los factores del rendimiento en el recurso humano en mipymes de Santa Elena, Petén, y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de este Artículo científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,



Ana Lisbeth Castellanos Morfin

Licenciatura en Administración de empresas

Carné No.: 201404434

REF.: C.C.E.E.L. ADMON. -PD.006-2020
SEDE SANTA ELENA

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 29 DE ENERO DEL 2020
ORDEN DE IMPRESIÓN**

Tutor: Licenciada Bilha Noemí Pineda Márquez
Revisor: Licenciada Elsy Maricruz Barillas Divas
Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

Artículo científico titulado: "Evaluación de los factores del rendimiento en el recurso humano en Mipymes de Santa Elena, Petén"

Presentado por: Ana Lisbeth Castellanos Morfín

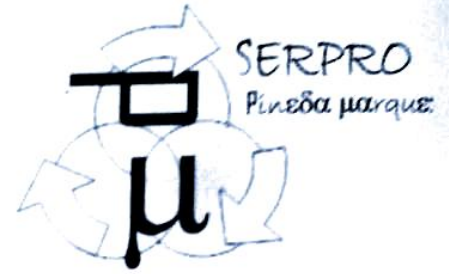
Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciada

M.A. Ronaldo Antonio Giron Diaz
Decano
Facultad de Ciencias Económicas



Licenciada en Administración de Empresas
Colegiado: 11,404
bilhapineda@yahoo.com
Teléfono: 5932-2405/4145-7170



Santa Elena, Petén, 01 de abril 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación al Artículo Científico con el tema **“Evaluación de los factores del rendimiento en el recurso humano en mipymes de Santa Elena, Petén”**, realizada por **Ana Lisbeth Castellanos Morfin**, carné No. 201404434, 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 continuar con los procesos correspondientes, por lo tanto, doy dictamen de aprobado al tema desarrollado con una nota de ochenta y dos (82) puntos de 100.

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


Silha Noemí Pineda Márquez,
Administradora de Empresas
Col 11404
Asesora

Servicios Profesionales

17 avenida 21-60 Barrio El trébol San Benito, Petén

Guatemala, 29 de abril de 2019


Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados señores:

En relación a la Revisión del Artículo científico titulado: **“Evaluación de los factores del rendimiento en el recurso humano en Mipymes de Santa Elena, Petén”**, realizado por Ana Lisbeth Castellanos Morfin, carné 201404434, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la revisión del mismo, observando que cumple con los requerimientos de estilo, establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

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


Lcda. Elsy Mariam Barillas Divas
Colegiado 059

Elsy Mariam Barillas Divas
LICENCIADA EN PSICOLOGIA
COLEGIADA

Dedicatoria

A Dios: Nuestro Divino Creador, por haberme dado la paciencia y la sabiduría necesaria para la realización de mi artículo científico y de esta manera lograr otro propósito en mi vida.

A mis Padres: Pedro Castellanos y Rosita Morfin, por darme la vida, y todo el apoyo cuando más lo he necesitado.

A mi hijo: Agustín Antonio Córdova Castellanos, por hacer de mí un ejemplo de madre y darme un motivo más de superación.

A mi Esposo: Marvin Córdova, por brindarme todo su apoyo, amor y paciencia.

A la Universidad

Panamericana: Porque en ella adquirí mis conocimientos durante mi carrera y me siento orgullosa de pertenecer a una digna universidad con valores cristianos.

A mi tutora: Licenciada Bilha Pineda, gracias por sus conocimientos y experiencias compartidas, que fortalecieron la realización de mi artículo científico.

Contenido

	Página
Abstract	i
Introducción	ii
1. Metodología	1
1.1 Planteamiento del problema.	1
1.2 Pregunta de investigación	1
1.3 Objetivos de investigación	2
1.3.1 Objetivo General	2
1.3.2. Objetivos específicos	2
1.4 Definición del tipo de investigación	2
1.4.1 Investigación descriptiva	2
1.5 Sujeto de investigación	2
1.6 Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.6.2 Geográfico	3
1.7 Definición de la muestra	3
1.7.1 Empleo muestra finita o infinita	3
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	3
1.8.1 Encuestas	3
1.8.2 Observación	3
1.9 Recolección de datos	4
1.10 Procesamiento y análisis de datos	4

2. Resultados	5
2.1. Presentación de resultados	5
3. Discusión	12
3.1 Extrapolación	12
3.2 Hallazgos y análisis general	14
3.3 Conclusiones	16
4. Referencias	17
4.1 Bibliográficas	17
4.2 Digitales	17
5. Anexos	19

Lista de gráficas

	Página
Gráfica No.01 Reconocimiento de la empresa	6
Gráfica No. 2 Toman en cuenta su opinión	7
Gráfica No. 3 Relación con sus compañeros de trabajo	8
Gráfica No. 4 Retroalimentación y remuneración	9

Lista de tablas

	Página
Tabla No. 1 Reconocimiento de la empresa	5
Tabla No. 2 Toman en cuenta su opinión	6
Tabla No. 3 Relación con sus compañeros de trabajo	7
Tabla No. 4 Retroalimentación y remuneración	8
Tabla No. 5 Características de la motivación	10

Abstract

La motivación es un factor muy importante para el desempeño del recurso humano interno de las organizaciones, por lo que ha sido objeto de diferentes conceptos utilizando diferentes variables motivacionales para explicar el comportamiento de los mismos. Ya que no se explica cuál es el detonante de la motivación y más aún al acomodamiento de los empleados dentro de la organización cuando éste ya obtuvo lo necesario para satisfacer sus necesidades.

La mayoría de autores reconocidos definen a la motivación como parte de la estructura básica de los factores del comportamiento interno del recurso humano, interviniendo directamente en la relación con su trabajo, con el desempeño de sus actividades y con la satisfacción personal.

La motivación intervino en todos los ámbitos de la existencia humana para lograr determinados objetivos y alcanzar un desempeño óptimo en determinadas metas en las organizaciones micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) que permitió canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del colaborador.

Introducción

La motivación, satisfacción y desempeño laboral son variables importantes en la investigación, cuya premisa principal es que el personal motivado y satisfecho tienda a ser más productivo, creativo y comprometido en su centro de trabajo. (Robbins y Judge 2012).

Dada la importancia que tiene la evaluación de los factores del rendimiento en el recurso humano para el logro de los objetivos organizacionales, se desarrolla la investigación en las mipymes de Súper Bazar e Industrias Licoreras de Guatemala ubicadas en Santa Elena, Petén.

En el capítulo uno se detalla el planteamiento del problema se aborda la situación del desempeño del recurso humano en las empresas y se alcanza los objetivos organizacionales, se busca la posible causa y efecto de la situación actual donde surge la interrogante para analizar la búsqueda de los resultados.

Se establece el objetivo de la investigación, general y específicos, se define el tipo de investigación que se va a realizar en el proceso de indagación, se define los sujetos que intervienen en la investigación, se determina el tiempo aproximado para la entrega de éste artículo científico, y se enmarca la herramienta para recopilar los puntos de vista de los colaboradores.

Como parte del capítulo dos se realiza la presentación de resultados a través de gráficas que representan la dinámica de investigación de campo, se recolectan los datos de las encuestas que se realiza en las empresas sujetas a la investigación.

En el capítulo tres se involucra en el contenido la aportación de autores reconocidos del tema de investigación, dónde se fundamenta y analiza las teorías de la motivación como uno de los factores influyentes del rendimiento en el recurso humano.

En los hallazgos de la investigación se determina el papel que juega la motivación del recurso humano para garantizar el éxito en el desempeño de las organizaciones siendo los estímulos un escalón para la satisfacción.

Capítulo 1

1. Metodología de la investigación

1.1 Planteamiento del problema.

Es importante saber que la motivación en los colaboradores ayuda a desarrollar las actividades y responsabilidades laborales con profesionalismo y servicio de calidad en la empresa; si el personal está motivado produce más y el producto es óptimo; sin embargo, si no hay motivación y excelentes condiciones laborales, puede ser que no realicen bien su trabajo.

Uno de los factores más importantes de las empresas es la selección y adquisición de capital humano, con el fin de lograr productos excepcionales o servicios excelentes que los puedan llevar a colocarse en el mercado como los mejores.

La evaluación de los factores del rendimiento en el recurso humano debe ser constante en las diferentes áreas y actividades de cada empresa no importando su tamaño, lo que se requiere es crear estrategias; para lograr innovación, programas de mejoras y motivación, agilizando las tareas diarias y creando un ambiente agradable.

El recurso humano capacitado, bien entrenado y motivado, es una de las armas letales de toda empresa para lograr su crecimiento, pero uno de los males empresariales es el acomodamiento y desmotivación del recurso humano al pasar el tiempo de laborar en determinados departamentos o puestos de trabajo, lo cual perjudica los ingresos y status de las organizaciones a nivel comercial.

El buen desempeño de los colaboradores, proporciona el aumento y mejoraras en la actividad laboral lo cual conlleva consecuencias positivas al sentirse competentes, tener sentido de pertenencia y mantener la autoestima alta.

1.2 Pregunta de investigación.

¿Qué factores intervienen en el logro del rendimiento del recurso humano en las mipymes?

1.3 Objetivos de investigación.

1.3.1 Objetivo General.

Evaluar el rendimiento y desempeño del recurso humano en Súper Bazar e Industrias Licoreras de Guatemala, de Santa Elena, Petén.

1.3.2. Objetivos específicos.

Analizar el comportamiento del recurso humano en Súper Bazar e Industrias Licoreras de Guatemala del área de Santa Elena, Petén.

Establecer los aspectos que influyen en la innovación y comportamiento generadores de éxito.

Describir los aspectos importantes que afectan en el desempeño diario del recurso humano interno de Súper Bazar e Industrias licoreras de Guatemala, en Santa Elena, Petén.

1.4 Definición del tipo de investigación.

1.4.1 Investigación descriptiva.

La presente investigación es de carácter descriptiva ya que se estudiará el fenómeno del rendimiento empresarial describiendo y determinando todas las características que debe cumplir una empresa para mantener el éxito a través de un equipo de trabajo exitoso.

Para lo cual los sujetos de investigación serán Súper Bazar e Industrias licoreras de Guatemala, de Santa Elena, Petén, quienes se distinguen por la comercialización de sus productos, por lo que es necesario conocer el rendimiento del capital humano, quien es el labrador del éxito empresarial.

1.5 Sujeto de investigación.

En esta investigación se evaluarán a los colaboradores de Súper Bazar e Industrias Licoreras de Guatemala, en el área de Santa Elena, Petén.

1.6 Alcance de la investigación.

1.6.1 Temporal.

El tiempo estimado para ésta investigación es de 7 meses, iniciando en el mes de octubre de 2018 y finalizando en abril de 2019.

1.6.2 Geográfico.

Ésta investigación se realizó en el área de Santa Elena, departamento de Petén.

1.7 Definición de la muestra.

1.7.1 Empleo muestra finita o infinita.

Se emplea la muestra finita para la presente investigación debido a que el tamaño de la muestra estimada es menor de 30,000 personas.

Ya que el sector que se evaluará es el área central de Santa Elena, y las características de estas empresas son; amplio crecimiento comercial pero no así el personal que se encuentra en cada sucursal de venta. Por lo que la muestra es finita y las características que se estudiarán son determinantes para realizar el presente estudio.

1.8 Definición de los instrumentos de investigación.

En este tipo de investigación se utilizará como instrumento de investigación los siguientes:

1.8.1 Encuestas.

Ésta se elaboró con preguntas de respuestas múltiples cerradas y abiertas, para conocer, analizar y determinar la veracidad de las respuestas de los sujetos de investigación.

1.8.2 Observación.

A través de la cédula de observación se analizó criterios establecidos de la motivación y la atención al cliente, éste método consiste en participar en el quehacer diario de los colaboradores que desarrollan la actividad en todo momento con el cliente así mismo con el jefe.

Los tipos de observación que se utilizaron fueron:

Observación no participativa: Con el fin de no influir en el ambiente y tener la mayor aceptación posible.

Observación focalizada: Con el fin de observar a los colaboradores focalizando el desempeño y motivación que existe.

1.9 Recolección de datos.

La encuesta es uno de los instrumentos que se utilizó para la recolección de datos, las estadísticas nos sirven para reconocer en proporción los datos que se quieren investigar, en dónde con la autorización de jefe encargado se efectuaron 90 encuestas distribuidas de la siguiente manera: 40 encuestas se realizaron en Súper Bazar y 50 en industrias licoreras de Guatemala dónde se pudo obtener información para el cálculo del comportamiento del recurso humano en estas empresas.

1.10 Procesamiento y análisis de datos.

Se visitó la empresa Súper Bazar con el objetivo de pasar la encuesta al personal que labora en dicha tienda, con autorización del encargado de la tienda se le proporcionó a cada colaborador la encuesta que consta de diez preguntas para obtener el resultado y así analizar los factores de rendimiento en el recurso humano.

En Industrias Licoreras de Guatemala de procedió a encuestar al personal administrativo y operativo con el fin de recopilar información que ampara la presente investigación, se obtuvieron las respuestas en un lapso de dos horas.

Los resultados obtenidos se tabularon en Microsoft Excel para su análisis y así poder generar las gráficas correspondientes al estudio de investigación.

Capítulo 2

2. Resultados

2.1. Presentación de resultados

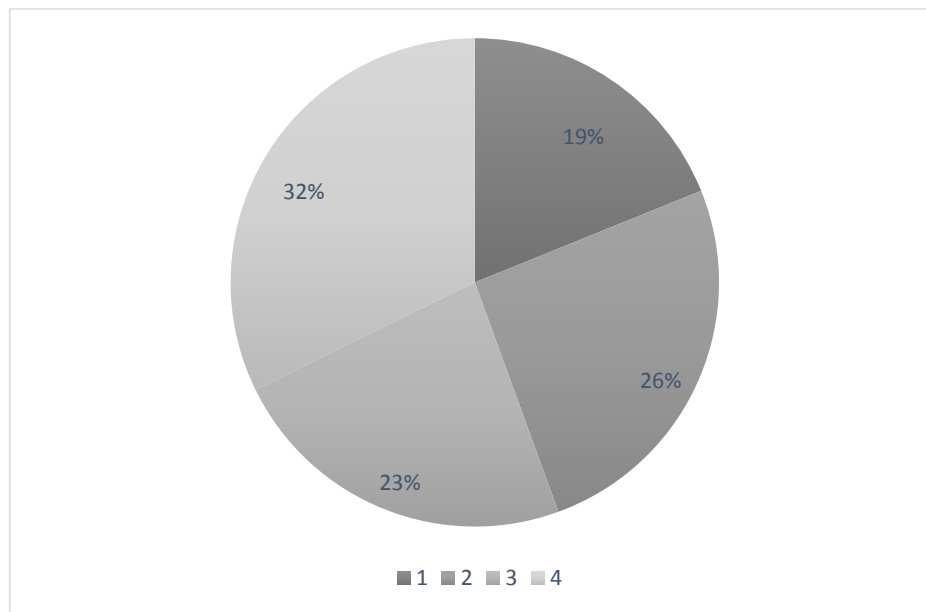
Los resultados obtenidos a través de las encuestas realizadas en Súper bazar e Industrias licoreras de Guatemala, se observó que:

Pensando en el lugar ideal de trabajo y en los aspectos que son importantes, los colaboradores definen las siguientes actividades, calificándolas así de la siguiente manera:

TABLA NO. 1 RECONOCIMIENTO DE LA EMPRESA

Criterio de Respuesta	Sujetos	%
1. Que se fomente un clima laboral adecuado.	17	19%
2. Que me permitan desarrollarme laboralmente.	23	26%
3. Que se promueva la calidad en el servicio.	21	23%
4. Desarrollar las funciones con ética y transparencia	29	32%
Totales	90	100%

GRÁFICA NO. 01 RECONOCIMIENTO DE LA EMPRESA



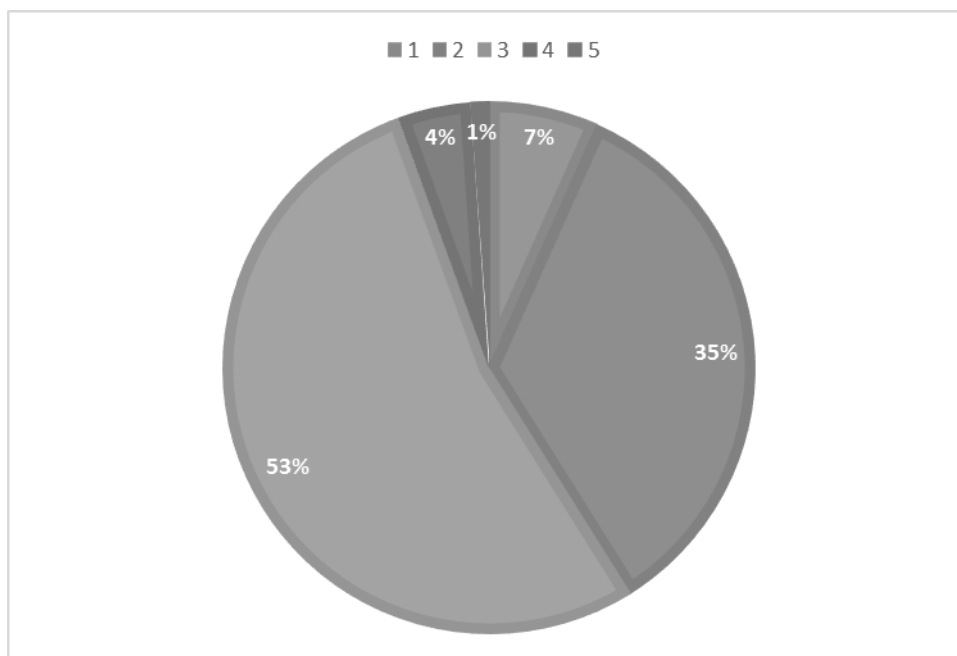
Elaboración propia: marzo 2019

Se le cuestionó al colaborador sobre si puede dar su opinión sobre los temas directamente relacionados con su trabajo y sobre lo que piensa, si su opinión es tomada en cuenta cuando se toman decisiones en el ámbito laboral, lo que el resultado fue:

TABLA NO. 2 TOMAN EN CUENTA SU OPINIÓN

Criterio de respuesta	Sujetos	%
1. Siempre se toma en cuenta su opinión	1	1%
2. A veces se toma en cuenta su opinión	31	35%
3. Rara vez se toma en cuenta su opinión	48	53%
4. Nunca se toma en cuenta su opinión	4	4%
5. Nadie escucha su opinión	6	7%
Totales	90	100%

GRÁFICA NO. 2 TOMAN EN CUENTA SU OPINIÓN



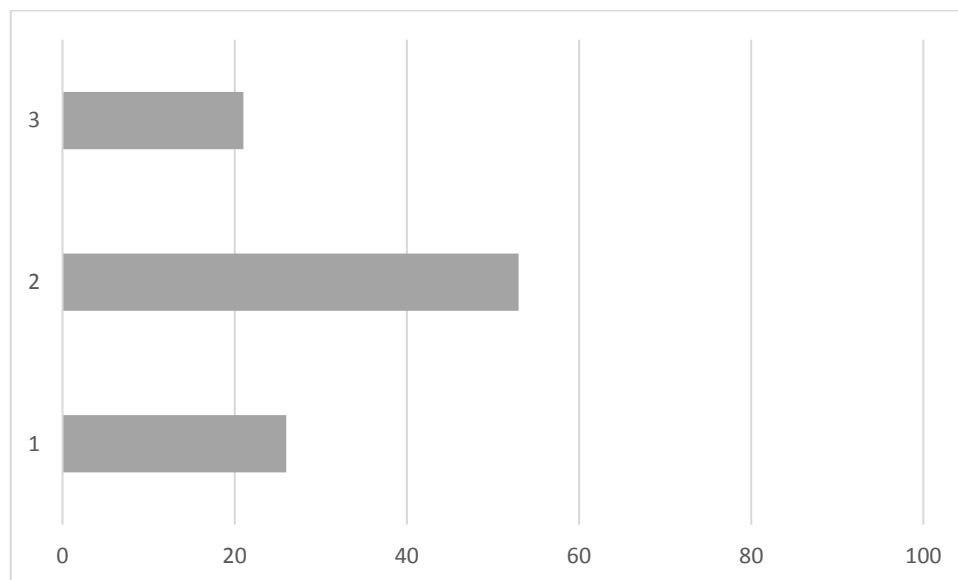
Elaboración propia: marzo 2019

La convivencia diaria que se vive día con día en el ambiente laboral es vital para cumplir con las metas y objetivos de la organización por lo que se cuestionó al colaborador sobre cómo calificaría la relación que tiene con sus compañeros de trabajo y su reacción fue la siguiente:

TABLA NO. 3 RELACIÓN CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO

Criterio de respuesta	Sujetos	%
1. Compañeros	23	26%
2. Superiores / jefes directos	48	53%
3. Subordinados	19	21%
Totales	90	100%

GRÁFICA NO. 3 RELACIÓN CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO



Elaboración propia: marzo 2019

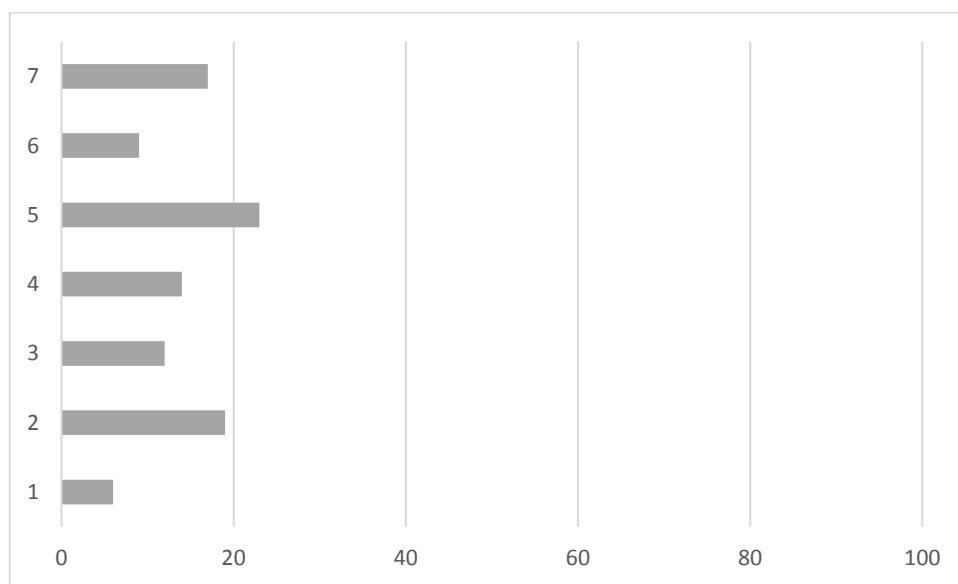
En el tema de hacer más efectivo el trabajo se les cuestionó a los colaboradores sobre si reciben retroalimentación respecto a la efectividad o eficiencia del mismo, y se podría decir que un 87% confirmó la existencia de inducción, un 9% contestó que a veces reciben retroalimentación y el 4% contestó que rara vez reciben la retroalimentación por lo que ese 4% y 9% representan las actividades con efectividad y eficiencia si no se les dan las respectivas indicaciones de cómo realizar un trabajo. Por lo que se presentó una serie de afirmaciones, solicitando si están de acuerdo o en desacuerdo con cada una de ellas:

TABLA NO. 4 RETROALIMENTACIÓN Y REMUNERACIÓN

Criterio de respuesta	Sujetos	%
1. En la empresa no se recompensa con la gente que hace bien su trabajo.	5	6%
2. Qué tan de acuerdo está usted que el personal de la empresa donde labora sea motivado.	17	19%
3. No tengo oportunidades para mejorar mi situación laboral.	11	12%

4. Realmente usted está de acuerdo con el salario que la empresa le asigna a cada uno de los trabajadores.	13	14%
5. Para la realización de su trabajo o desempeño, ¿La empresa le brinda el equipo necesario?	21	23%
6. En las programaciones laborales, la empresa por la cual usted labora, ¿tienen contempladas las capacitaciones necesarias para el personal?	8	9%
7. ¿Los factores ambientales necesarios son los adecuados dentro de la empresa?	15	17%
Totales	90	100%

GRÁFICA NO. 4 RETROALIMENTACIÓN Y REMUNERACIÓN



Elaboración propia: marzo 2019

Los colaboradores afirmaron estar recibiendo las remuneraciones y prestaciones necesarias dentro de la ley, lo que a este factor es muy importante colocarle toda la atención posible, ya que es uno de los limitantes para la motivación y desempeño laboral en las diferentes mipymes del área de Santa Elena, Flores Petén. Considerando así que es necesario mejorar algunos aspectos dentro de la empresa, tales como: inventarios en unidades de bodega, un ordenamiento especial de acuerdo con los productos equivalentes dependiendo de las diferentes actividades de los

clientes, mejorar la comunicación con los superiores, el aumento al salario, incentivos sobre ventas, reconocimientos al mejor vendedor, motivación con premios, considerando también que se debería estimular al personal a que busquen soluciones nuevas a los problemas que actualmente se encuentran en la empresa para evitar el acomodamiento y se logre la efectividad y crecimiento empresarial.

TABLA NO. 5 CARACTERÍSTICAS DE LA MOTIVACIÓN

Pirámide de Maslow	Resultados obtenidos
<p>Auto realización</p> <p>Moralidad, creatividad, espontaneidad, falta de prejuicios, aceptación de hechos y resolución de problemas.</p>	<p>El trabajo en equipo que desarrollan las empresas ayuda a estimular al personal a que busquen soluciones nuevas a los problemas que actualmente se encuentran en la empresa, para evitar el acomodamiento y se logre la efectividad y crecimiento empresarial.</p>
<p>Reconocimiento</p> <p>Auto reconocimiento, confianza, respeto y éxito</p>	<p>Los colaboradores de las dos empresas sujetas a la investigación coinciden que es necesario que se fomente un clima laboral adecuado, que le permitan al empleado desarrollarse laboralmente, que se promueva la calidad en el servicio y desarrollar las funciones con ética y transparencia.</p> <p>Cuando existe un clima organizacional adecuado y el colaborador se siente satisfecho con lo que hace, entra en un estado de Flow el cual hace que disfrute lo</p>

	que hace.
Afiliación Amistad, afecto, intimidad sexual	El desarrollo de cada individuo permite que a través de satisfactores busque la aceptación y afecto de quienes los rodean lo que hace mas efectivo su desenvolvimiento
Seguridad Seguridad física, de empleo, de recursos, moral, familiar, de salud y de propiedad privada.	Como parte de la seguridad que necesitan los colaboradores de la empresa es recibir salarios acordes al desempeño laboral, recompensa por metas logradas, aguinaldo, vacaciones, pago de horas extras, Igss, bono 14 y seguro médico, recibir algún reconocimiento o premio por el buen trabajo realizado es una manera de motivar a los colaboradores para que den mejores resultados en sus actividades.
Fisiología Respiración, Alimentación descanso.	Una de las necesidades latentes del ser humano es satisfacer todas las necesidades fisiológicas, sin estas no tendrá el deseo ni la motivación para hacer bien sus tareas.

Uno de los factores importantes es saber que las necesidades no se van a satisfacer por completo y saber que aquella que alcanza un nivel deja de motivar, si la misma está bastante complacida significa que la siguiente se vuelve dominante, si se desea motivar a un individuo se necesita entender y saber en qué nivel de la jerarquía se encuentra esa persona y concentrarse en el nivel de esta satisfacción.

Capítulo 3

3. Discusión

3.1 Extrapolación.

Paulo Freire (1921-1997) afirma

Que los individuos se forman a través de situaciones de la vida cotidiana. La pedagogía libertadora de Freire plantea dos momentos diferentes, en la primera etapa el individuo deberá tomar conciencia de la realidad en la que vive, como ser sujeto de opresión, en un segundo momento, los oprimidos lucharán contra los opresores para liberarse. (Tesis de Licenciatura en psicología industrial/organizacional, Universidad Rafael Landívar).

Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

La vida cotidiana es un momento de aprovechar o desaprovechar, sea lo que elijamos ya no podemos dar marcha atrás, esto puede afectar de repente en la motivación, lo que decidamos está en nuestras manos, lo que elegimos y hacemos es parte de nuestra vida cotidiana.

La motivación tampoco es un hecho de la conducta. No hay un rasgo, característica o aspecto aislado de la conducta al cual se pueda hacer referencia cuando decimos que una conducta está motivada. Sin embargo, también existe la creencia de que el concepto de motivación surgió para que correspondiera a ciertas propiedades de la conducta, en la que otros conceptos tuvieron dificultades. Bolles (1973) *La importancia del concepto de motivación en la psicología*. Revista digital de psicología. VOL.2 / ART.3 / PAG. 55 -78 / 2007

Hablar de conducta es un término que influye en la motivación, no así siendo parte de ella, pues la conducta es parte de la personalidad y no de la motivación, pero si lo vemos desde otro punto de vista, podemos comprender que puede llegar a afectar de cierta manera a la motivación.

La motivación no explica solamente las situaciones positivas, también debe incluir aquellas que provocan aversión por naturaleza: dolor, hambre, angustia, miedo, ansiedad, etc. Y que forman parte de la gama de comportamientos que debemos explicar en el ser humano. (Angel De la Espriella y Pereira (1980) *La importancia del concepto de motivación en la psicología*. Revista digital de psicología. VOL.2 / ART.3 / PAG. 55 -78 / 2007

Cuando en el ambiente de una organización existen aquellas conversaciones que nunca quisiéramos tener, pero son momentos que hay que pasar, por ejemplo: se observó en la visita del Súper bazar, que tenían que turnarse en la hora de almuerzo, pues un horario específico no tienen debido a la atención al público no puede quedarse solo el servicio. Como ésta situación existen muchas más que implican y afectan a la motivación las cuales pueden ser negativas, pero es nuestro deber convertirlas en positivas.

Abraham Maslow (1908) Afirma que existen cinco componentes importantes para medir la motivación.

1. Necesidades fisiológicas. Se trata de las necesidades básicas para sostener la vida humana, como alimento, agua, calor, abrigo y sueño; según Maslow, hasta que se satisfagan estas necesidades al grado necesario para mantener la vida, ninguna otra necesidad motivará a las personas.
2. Necesidades de seguridad. Las personas quieren estar libres de peligros físicos y del temor de perder el trabajo, las propiedades, los alimentos o el abrigo.
3. Necesidades de afiliación o aceptación. Ya que las personas son entes sociales, necesitan de un sentido de pertenencia, es decir, de ser aceptadas por otros.
4. Necesidades de estima. Según Maslow, una vez que las personas empiezan a satisfacer

su necesidad de pertenencia, tienden a querer ser tenidas en alta estima, tanto por sí, como por otros. Este tipo de necesidad genera satisfacciones como el poder, el prestigio, el estatus y la autoconfianza. 5. Necesidad de autorrealización. En la jerarquía de Maslow ésta es la máxima necesidad, es el deseo de convertirse en lo que uno es capaz de convertirse, maximizar el propio potencial y lograr algo. Maslow, Abraham. (1908), Administración una perspectiva global y empresarial. (14ª. ed.) Nueva York: Teoría de la motivación.

La motivación en el área laboral es el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un individuo dé lo mejor de él y así también elija un acto de acción y se dirija siempre de buena manera por medio de la dirección y el enfoque de la conducta, el nivel de esfuerzo aportado el positivismo y la persistencia de la conducta, todo líder necesita que sus metas sean cumplidas, este proceso está relacionado con la motivación de los participantes y su deber es estimular la motivación para el buen desempeño y cumplimiento de cada una de las metas trazadas.

Para Mihaly Csikszentmihalyi (2009) “El flujo o Estado de Flow es un estado subjetivo que las personas experimentan cuando están completamente involucradas en algo hasta el extremo de olvidarse del tiempo, la fatiga y de todo lo demás, excepto la actividad en sí misma”. (<https://psicologiaymente.com/psicologia/estado-de-flow-flujo-rendimiento>. Recuperado 25.03.2019)

Cuando las personas se encuentran empoderadas y motivadas a realizar su trabajo entran en un estado de flow ya que no importada la jornada laboral que tengan sino el cumplir con las metas y objetivos organizaciones ya que entran el juego de ganar-ganar.

3.2 Hallazgos y análisis general.

La motivación y la conducta es una herramienta fundamental para el desempeño de las actividades de los colaboradores, sin embargo, ayuda a que ellos realicen con gusto sus actividades, y además proporcionen un alto rendimiento para la empresa por lo tanto se deben

tomar en cuenta que existen diferentes formas de motivar al personal, y es necesario que las organizaciones cuenten con los recursos necesarios para la realización de ésta.

El departamento de recursos humanos dentro de las organizaciones es el más importante dentro de la misma ya que son los encargados de velar por el bienestar de los colaboradores, evaluando y corrigiendo las técnicas del que hacer de los mismos para poder lo hará la eficacia y eficiencia del capital humano.

Los factores internos son las necesidades aptitudes, intereses, valores y habilidades de las personas, estos motivos individualizan a cada persona y hacen que todas sean diferentes unas con otras. Cada individuo es capaz de realizar tareas específicas y cumplimiento de objetivos y metas.

Los factores externos son estímulos o incentivos que la empresa ofrece. Estos pueden satisfacer necesidades, despertar sentimientos de interés o representar recompensas deseadas. Son motivos externos todas las recompensas que ofrece la compañía, desde el salario y los beneficios hasta el ambiente de trabajo y, asimismo buscar la satisfacción para ellos.

3.3 Conclusiones

Se analizó el comportamiento del recurso humano de las empresas, Súper Bazar e Industrias licoreras de Guatemala, haciendo una comparación con la Pirámide de Maslow, identificando cada uno de los aspectos influyentes en el desempeño de sus actividades con un buen entusiasmo y satisfacción al recibir algún incentivo o reconocimiento por su buen desempeño laboral.

Se enumeran los aspectos que infieren en la innovación y comportamiento generadores de éxito cómo: la eficacia, factor muy importante que obtiene el personal de Súper Bazar e Industrias licoreras de Guatemala, para un mejor servicio de atención al cliente, estos dos aspectos son transferibles que consolidan el comportamiento generador de éxito.

Se determinó como aspectos importantes que afectan en el desempeño diario del recurso humano interno de Súper Bazar e Industrias licoreras de Guatemala, en Santa Elena Petén, como: el cumplimiento de meta, la conducta, la personalidad, el reto y el compromiso, son aspectos muy importantes que afectan de manera prudente en los colaboradores y en la realización de sus actividades diarias.

4. Referencias

4.1 Bibliográficas

1. Angel, E., De la Espriella, C y Pereira, C. (1980). *Teoría conductual de la Motivación* Bogotá: Documento inter no Fundación Universitaria Konrad Lorenz.
2. Bolles, R. (1973). *Teoría de la Motivación*. (2a. Ed). México: Trillas
3. Koontz, H., Weihrich, H., Cannice, M. (2012) *Administración una perspectiva global y empresarial*. Mexico: McGrawHill/Interamericana Editores,S.A. de C.V

4.2 Digitales

1. <http://noticias.universia.edu.pe/cultura/noticia/2015/10/06/1132026/6-autores-destacados-teorias-educacion-pedagogica.html>
2. *La importancia del concepto de motivación en la psicología*.Revista digital de psicología. Vol.2 / Art.3 / Pag. 55 -78 / 2007
3. Estado de Flow (o Estado de Flujo): cómo llevar tu rendimiento al máximo. por Jonathan García-Allen <https://psicologiaymente.com/psicologia/estado-de-flow-flujo-rendimiento>
4. Sum Mazariegos, M.I.(2015) Motivación y desempeño laboral (Tesis de Licenciatura en psicología industrial/organizacional, Universidad Rafael Landivar). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

Anexos

5. Anexos

Este formulario es para realizar una evaluación de los factores del rendimiento en el recurso humano en Mipymes de Santa Elena, Petén., como parte del estudio de culminación académica.

Instrucciones: A continuación, se te presentarán 10 preguntas que podrás contestar según tu opinión personal, marcando con una X la respuesta que creas conveniente:

1. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en la empresa?

De 1 a 6 meses De 1 a 2 años De 3 a 5 años Más de 05 años

2. ¿Qué tanto conoce la Misión, Visión, Valores, objetivos y Manuales?

La conozco muy bien La conozco bien

La conozco superficialmente No la conozco para nada

No tengo idea de cuál es

3. Pensando en el lugar ideal de trabajo y en los aspectos que son importantes, ¿Qué importancia les daría a los siguientes temas (0 es nada importante y 10 es muy importante)

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Que se fomente un clima laboral adecuado											
Que me permitan desarrollarme laboralmente											
Que se promueva la calidad en el servicio											
Desarrollar las funciones con ética y transparencia											

4. ¿Usted puede dar su opinión sobre los temas directamente relacionados con su trabajo o nadie escucha su opinión? ¿Y usted piensa que su opinión es tomada en cuenta cuando se toman decisiones en su ámbito de trabajo?

- Siempre se toma en cuenta su opinión
- A veces se toma en cuenta su opinión
- Rara vez se toma en cuenta su opinión
- Nunca se toma en cuenta su opinión
- Nadie escucha su opinión

5. ¿Cómo calificaría la relación que tiene con sus compañeros de trabajo?

	Muy buena	Buena	Ni Buena ni mala	Mala	Muy mala
Compañeros					
Superiores/jefes directos					
Subordinados					

6. Cuando usted realiza un trabajo ¿recibe retroalimentación respecto a la efectividad o eficiencia del mismo?

- Casi siempre A veces Rara vez Nunca

7. A continuación, se presenta una serie de afirmaciones, por favor indíquenos si está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de ellas.

	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo
En la empresa No se recompensa a la gente que				

hace bien su trabajo				
Qué tan de acuerdo está usted que el personal de la empresa donde labora sea motivado				
No tengo oportunidades para mejorar mi situación laboral				
Realmente usted está de acuerdo con el salario que la empresa le asigna a cada uno de los trabajadores				
Para la realización de su trabajo o desempeño, ¿la empresa le brinda el equipo necesario?				
En las programaciones laborales, la empresa por la cual usted labora ¿tienen contempladas las capacitaciones necesarias para el personal?				
Los factores ambientales necesarios son los adecuados dentro de la empresa?				

8. ¿Recibe de la empresa en la que labora las siguientes prestaciones?

- | | | | |
|---------------------------------------|--------------------------|----------------------|--------------------------|
| Salarios acordes al desempeño laboral | <input type="checkbox"/> | Pago de horas extras | <input type="checkbox"/> |
| Recompensa por metas logradas | <input type="checkbox"/> | IGSS | <input type="checkbox"/> |
| Aguinaldo | <input type="checkbox"/> | Bono 14 | <input type="checkbox"/> |
| Vacaciones | <input type="checkbox"/> | Seguro Medico | <input type="checkbox"/> |

9. ¿Considera que es necesario mejorar algunos aspectos dentro de la empresa y cómo cuáles?

10. ¿Considera que se debe estimular al personal a que busquen soluciones nuevas a los problemas que actualmente se encuentra en la empresa para evitar el acomodamiento y se logre la efectividad y crecimiento empresarial?

Sí

No