



Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas

**La motivación laboral, como elemento esencial para el cumplimiento de metas
en las empresas comerciales en Zacapa**
(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Jorge Alberto Hernández Córdón

Guatemala, septiembre 2020

**La motivación laboral, como elemento esencial para el cumplimiento de metas
en las empresas comerciales en Zacapa**

(Artículo científico – trabajo de graduación)

Jorge Alberto Hernández Córdón

Lic. Carlos Rolando Guirola De la Rosa (**Asesor**)

Lic. Adrián Pineda García (**Revisor**)

Guatemala, septiembre 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. Silvia Concepción Juárez Súchite

Coordinadora

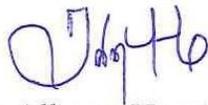
Guatemala, 07 de marzo de 2020

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado "La motivación laboral, como elemento esencial para el cumplimiento de metas en las empresas comerciales en Zacapa" y confirmo que respeté los derechos de autoría de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad por la publicación del presente estudio y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,



Jorge Alberto Hernández Cordón

Licenciatura en Administración de Empresas

ID: 000004509



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo; adquiere sabiduría"

REF.: CCEE. LAE. 006-2020
SEDE ZACAPA

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 20 DE AGOSTO DEL 2020
ORDEN DE IMPRESIÓN

Asesor (a): Licenciado Carlos Rolando Guirola De la Rosa

Revisor (a): Licenciado Adrián Pineda García

Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

Artículo científico titulado: "La motivación laboral, como elemento esencial para el cumplimiento de metas en las empresas comerciales en Zacapa"

Presentada por: Jorge Alberto Hernández Cordón

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

En el grado de: Licenciado

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



☎ 1779

🌐 upana.edu.gt

📍 Diagonal 34, 31-43 Zona 16

Zacapa, 07 de marzo de 2020

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores

En relación a la Asesoría del Artículo Científico titulado “La motivación laboral, como elemento esencial para el cumplimiento de metas en las empresas comerciales en Zacapa”, realizado por Jorge Alberto Hernández Córdón, ID 000004509, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas; he procedido a la asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en 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.



Lic. Carlos Rolando Quiroa De la Rosa
Administrador de Empresas
Colegiado 9,236

c.c. archivo

Guatemala, 29 de mayo 2020

Señores Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

Presente

Estimados Señores:

En relación al Artículo Científico titulado: **“La motivación laboral, como elemento esencial para el cumplimiento de metas en las empresas comerciales en Zacapa”**, realizado por Jorge Alberto Hernández Cerdón, ID 000004509, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la revisión del mismo, haciendo constar 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.



Lic. Adrian Pineda Garcia
Colegiado Activo No. 9,137

Contenido

Abstract	i
Introducción	ii
Capítulo 1	
Metodología	1
1.1 Planteamiento del problema.	1
1.2 Pregunta de investigación.	2
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 Sujetos de investigación	2
1.6 Alcances 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	3
1.8 Definir instrumentos de investigación	4
1.9 Recolección de datos	4
1.10. Procesamiento y análisis de datos	5
Capítulo 2	
Resultados	6
2.1 Presentación de resultados	6
Capítulo 3	
Discusión	13
3.1 Extrapolación	13
3.2 Hallazgos y discusión de resultados	23
3.3 Conclusiones	24
Referencias	26
Anexos	

Abstract

Las empresas comerciales en Zacapa presentan problemas relacionados al incumplimiento de metas organizacionales, estableciéndose un proceso de investigación a través de la variable motivación laboral, recolectando información de los colaboradores que forman parte de ellas, haciendo uso del cuestionario estructurado en la escala de Likert que incluyó ítems según indicadores de la satisfacción de necesidades actuales del recurso humano, aplicando el tipo descriptivo y un diseño no experimental, es decir, los datos se obtuvieron sin manipular las variables. Concluyendo que la motivación laboral es un elemento esencial para el cumplimiento de metas, tomando en cuenta que cuando los colaboradores están satisfechos en sus necesidades básicas, de seguridad, pertenencia, estima y reconocimiento, su rendimiento o desempeño laboral será el esperado y superado, generando el alcance de metas previamente definidas, confirmando el modelo teórico utilizado entre las percepciones planteadas por los colaboradores en las instituciones objeto de estudio.

Introducción

La presente investigación analiza la motivación laboral como elemento esencial para el cumplimiento de metas en las empresas comerciales de Zacapa, tomando en cuenta situaciones que limitan el alcance de las mismas dentro del periodo estratégico y operacional, lo que genera deficiencias en el área financiera; siendo necesario el análisis científico para poder aplicar las medidas correctivas que sean necesarias para la solución de la problemática actual.

Se encuentra estructurada en tres capítulos: el capítulo uno, denominado metodología incluye el planteamiento de la problemática contextualizada, es decir, se planean los síntomas, causas y consecuencias que ocurren en las empresas, se plantean objetivos para poder guiar la investigación y la definición de indicadores que permiten estructurar un instrumento de investigación para su aplicación a los colaboradores y obtener datos que son procesados por medio de la estadística descriptiva para conocer la percepción de los sujetos de investigación.

El capítulo dos, comprende la tabulación, presentación e interpretación de los resultados de campo según el instrumento de investigación el cual está ordenado en tablas estadísticas que comprenden los datos de cada uno de los indicadores e ítems definidos, que muestran las medidas de tendencia central: media, mediana y moda, para facilitar la interpretación de las percepciones de los colaboradores de las empresas comerciales.

El capítulo tres, contiene la discusión de resultados, en el que se hace una comparación entre los fundamentos teóricos y las percepciones obtenidas en la investigación de campo, haciendo uso de la extrapolación; se determinaron hallazgos en relación a la motivación laboral y desempeño de los colaboradores, se plantearon las conclusiones y de manera concreta se dio respuesta a la pregunta de investigación.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

La motivación laboral es un elemento que permite comprender el comportamiento humano por medio de las actitudes, personalidad y el aprendizaje, son estímulos e incentivos que permiten satisfacer las necesidades personales del ser humano y las necesidades de las organizaciones. Para la motivación para las empresas en Guatemala se refiere al proceso de influir en la conducta de las personas para alcanzar los objetivos organizacionales y personales.

Se estableció que en las empresas comerciales existen situaciones que están afectando el desempeño laboral de los colaboradores entre los cuales se mencionan: la alta rotación de personal, deficiencia operativa, incumplimiento de metas y reportes por ende un bajo rendimiento laboral, llamadas de atención constantes que son factores fundamentales dentro de la institución para el buen funcionamiento de las tareas asignadas a cada uno de los puestos.

Lo anterior se considera que está siendo ocasionado por: sobre carga laboral, falta de incentivos, deficiencia en el reclutamiento y selección, metas no alcanzadas, falta de programas motivacionales, falta de distribución de jornadas laborales que no permiten cumplir con los estándares y rapidez del servicio de excelencia dentro de las organizaciones.

La presente investigación es viable debido a que en las empresas comerciales ubicadas en Zacapa existe la disponibilidad, en cuanto a los recursos materiales que no implican costos elevados para el recurso humano y el tiempo resulta un factor accesible con respecto a la obtención de información para las respuestas a las preguntas sobre la investigación.

En consecuencia, se hace necesario analizar la motivación laboral de los colaboradores para el cumplimiento de metas en las empresas comerciales y conocer las causas que están ocasionando la problemática actual; para ello es necesario dar respuesta a la siguiente pregunta.

1.2 Pregunta de investigación

¿Es la motivación laboral un elemento esencial para el cumplimiento de metas en las empresas comerciales en Zacapa?

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

- Analizar si la motivación laboral de los colaboradores es esencial para el cumplimiento de metas de las empresas comerciales en Zacapa.

1.3.2 Objetivos específicos

- Examinar las necesidades básicas y de seguridad de los colaboradores
- Determinar las necesidades de pertenencia y estima de los colaboradores
- Conocer las necesidades de reconocimiento de los colaboradores

1.4 Definición del tipo de investigación

1.4.1 Investigación descriptiva

La investigación es realizada con enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, que permitió conocer si la motivación laboral es un elemento esencial para el cumplimiento de metas por parte de los colaboradores de las empresas comerciales, caracterizándola según sus indicadores objeto de estudio de acuerdo al modelo teórico utilizado.

1.5 Sujeto de investigación

La presente investigación se tomaron en cuenta colaboradores de las empresas comerciales, que intervienen en la cadena alimenticia de los clientes y que fueron objeto de estudio.

1.6 Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

La investigación de la motivación laboral como elemento esencial para el cumplimiento de metas en las empresas comerciales, se desarrolló en un periodo comprendido en los meses de octubre 2019 a marzo de 2020.

1.6.2 Geográfico

Las empresas en estudio están ubicadas en las áreas urbanas y semi urbanas del municipio de Zacapa, departamento de Zacapa.

1.7 Definición de la muestra

1.7.1 Empleo muestra finita

Las empresas comerciales cuentan con una población de 372 colaboradores en las empresas, para ello, se debe aplicar de base la fórmula de la población finita que es menor a 30,000 personas, siendo la siguiente:

Determinación del tamaño de la muestra con un nivel de confianza de 95% y un error del 5%

Fórmula:

$$n = \frac{(z)^2 (p) (q) (N)}{(e)^2 (N-1) + (z)^2 (p) (q)}$$

Simbología

$$N = 372$$

$$z = 95\%$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$e = 5\% = 0.05$$

$$n = ?$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (372)}{(0.05)^2 (372-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416) (0.5) (0.5) (372)}{0.9275 + 0.9604}$$

$$n = \frac{357.2688}{1.8879}$$

n = 189

1.8 Definir instrumentos de investigación

Para el presente artículo científico, se utilizó el siguiente instrumento de investigación para recabar la información:

Cuestionario estructurado en la escala de Likert, dirigido a los colaboradores de las empresas comerciales, conformado de 36 items, con el objetivo de conocer los niveles de satisfacción de necesidades relacionadas con la motivación laboral, como elemento esencial para el cumplimiento de metas en las empresas comerciales.

1.9 Recolección de datos

Para la elaboración de la recolección de datos con los sujetos de investigación se procedió a:

- Desarrollo de prueba piloto.
- Corrección de instrumentos según deficiencias detectadas.
- Aplicación del instrumento.
- Codificación del instrumento.
- Ordenamiento de datos.
- Tabulación de datos.
- Presentación, interpretación, análisis y discusión de resultados

- Planteamiento de conclusiones
- Elaboración del artículo científico final

1.10 Procesamiento y análisis de datos

Los resultados se tabularon en una base de datos por medio del programa estadístico SPSS, de acuerdo a los indicadores de investigación, se analizaron los datos por medio de las medidas de tendencia central: media, mediana y moda y en función a cada uno de los ítems ir analizando los resultados para tener una idea generalizada de los diferentes tipos de necesidades, objeto de estudio: fisiológicas, seguridad, pertenencia, estima y reconocimiento y lograr así dar respuesta los objetivos específicos, general y con ello a la pregunta de investigación.

Capítulo 2

Resultados

2.1 Presentación de resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la investigación de campo según el orden de los indicadores de la variable de estudio, presentando un listado de puestos de trabajo que forman parte de las empresas comerciales objeto de estudio.

Tabla 1
Sujetos de investigación.

Puestos de trabajo	Cantidad de colaboradores
Gerente de empresa comercial	1
Coordinadores de empresa comercial	10
Supervisores de empresa comercial	10
Administradores de empresa comercial	10
Administradores de operaciones	10
Administradores de gestiones crediticias	10
Asistentes de servicio al cliente	50
Asistentes de caja	50
Asistentes de gestiones crediticias	100
Asesores de bienestar financiero	100
Conserje	10
Totales	372

Fuente: elaboración propia, 2019

Tabla 2**Resultados del indicador: Satisfacción necesidades básicas (Items 1 al 4)**

		Sus salarios acorde a su trabajo	Recibe prestaciones laborales	Beneficios económicos adicionales a la ley	Su salario es cancelado de manera oportuna
N	Válido	189	189	189	189
Media		2.57	4.00	2.57	4.00
Mediana		3.00	4.00	3.00	4.00
Moda		2	4	2	4

Fuente: elaboración propia, 2019

Tabla 3**Resultados del indicador: Satisfacción necesidades básicas (Items 5 al 7)**

		Recibe pago de tiempo extraordinario	Su salario le permite satisfacer necesidades básicas	Satisfacción de necesidades básicas ayuda al cumplimiento de metas
N	Válido	189	189	189
Media		1.00	1.76	4.00
Mediana		1.00	2.00	4.00
Moda		1.00	1.00	4.00

Fuente: elaboración propia, 2019

Tabla 4**Resultados del indicador: Satisfacción necesidades de seguridad (Items 8 al 10)**

		Instalaciones físicas son seguras	Instalaciones cómodas para el trabajo	Cuenta con herramientas y equipos necesarios
N	Válido	189	189	189
Media		3.55	4.00	2.76
Mediana		4.00	4.00	3.00
Moda		4	4	2

Fuente: elaboración propia, 2019

Tabla 5**Resultados del indicador: Satisfacción necesidades de seguridad (Items 11 al 13)**

		Le disponen los insumos necesarios para el trabajo	Su jornada laboral cumple con la ley	La condiciones de trabajo son adecuadas
N	Valido	189	189	189
Media		4.00	1.55	3.00
Mediana		4.00	2.00	3.00
Moda		4	2	3

Fuente: elaboración propia, 2019

Tabla 6**Resultados del indicador: Satisfacción necesidades de seguridad (Items 14 al 16)**

		Se siente seguro laboralmente en la empresa	Existen presiones para despido de personal	Satisfacción de necesidades de seguridad permite alcanzar las metas
N	Válido	189	189	189
Media		2.51	3.06	3.70
Mediana		3.00	3.00	4.00
Moda		3	3	4

Fuente: elaboración propia, 2019

Tabla 7**Resultados del indicador: Satisfacción necesidades de pertenencia (Items 17 al 20)**

		Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa	Existe buena relación con los compañeros de trabajo	Existe buena relación con el jefe inmediato	Está contento dentro del trabajo
N	Válido	189	189	189	189
Media		3.74	3.25	2.76	3.00
Mediana		4.00	3.00	3.00	3.00
Moda		4	3	2	3

Fuente: elaboración propia, 2019

Tabla 8**Resultados del indicador: Satisfacción necesidades de pertenencia (Items 21 al 23)**

		Adecuada comunicación organizacional	Aporta en las decisiones de la empresa	Satisfacción de necesidades de pertenencia ayuda alcanzar las metas
N	Válido	189	189	189
Media		4.00	2.80	4.00
Mediana		4.00	3.00	4.00
Moda		4	2	4

Fuente: elaboración propia, 2019

Tabla 9**Resultados del indicador: Satisfacción necesidades de estima (Items 24 al 26)**

		Existen buenas relaciones humanas	Ambiente laboral agradable	Existe aceptación entre todos los colaboradores
N	Válido	189	189	189
Media		3.00	3.00	2.76
Mediana		3.00	3.00	3.00
Moda		3	3	2

Fuente: elaboración propia, 2019

Tabla 10**Resultados del indicador: Satisfacción necesidades de estima (Items 27 al 29)**

		Le permiten superarse académicamente	Le permiten superarse laboralmente	Satisfacción de necesidades de estima ayuda a alcanzar las metas
N	Válido	189	189	189
Media		3.21	2.76	4.00
Mediana		4.00	3.00	4.00
Moda		4	2	4

Fuente: elaboración propia, 2019

Tabla 11**Resultados del indicador: Satisfacción necesidades de reconocimiento (Items 30 al 33)**

		Su jefe reconoce el trabajo bien hecho	Ha recibido incentivos económicos	Ha recibido incentivos no económicos	Ha sido promovido dentro de la agencia
N	Válido	189	189	189	189
Media		3.06	3.32	4.00	3.81
Mediana		3.00	4.00	4.00	4.00
Moda		3	4	4	4

Fuente: elaboración propia, 2019

Tabla 12

Resultados del indicador: Satisfacción necesidades de reconocimiento (Items 34 al 36)

		Existe una política de promoción justa	Satisfacción de necesidades de reconocimiento ayuda a alcanzar las metas	La motivación permite cumplir con las metas de la agencia
N	Válido	189	189	189
Media		4.00	4.00	4.00
Mediana		4.00	4.00	4.00
Moda		4	4	4

Fuente: elaboración propia, 2019

Capítulo 3

Discusión

3.1 Extrapolación

En el presente apartado se procederá a realizar una comparación entre lo que la teoría y otras investigaciones han encontrado respecto al tema de investigación y los resultados obtenidos.

Olaz (2016), define la motivación como:

Una actuación de energía que depende de cada ser humano que da en un proceso individual pero también influye el medio ambiente en el que rodea, no solamente a estos dos procesos intervienen en la motivación sino que también relaciona a conductas que dan por medio de una serie de necesidades, impulsos internos y tendencias que llevan directo a mantener el deseo de actuar y poner en acción el proceso de alcanzar el objetivo y meta que desea, puede decir que la motivación en conclusión también es de naturaleza tangible o intangible que desarrolla por medio de incentivos. (p.74)

Para González (2012), la motivación se define así:

Es un proceso propio e interno que tiene cada persona reflejada en la interacción que entabla entre la persona y el mundo, sirve como ejecución de conductas y actitudes hacia un propósito que considera necesario y deseable. La motivación es un lugar intermedio entre la personalidad del individuo y la manera de accionar en la realización de las actividades, y es ahí la importancia de esclarecer la eficacia de lo que dirige hacia el logro de dichas actividades que obtiene en el desempeño los éxitos deseados. (pp.121-122)

Según Chiavenato (2014), la teoría de la motivación comprende:

La jerarquía de las necesidades, enunciada por Abraham Maslow, quien planteó la hipótesis de que dentro de cada ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades fisiológicas, incluyen: hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades corporales; seguridad, abarca el cuidado y la protección contra los daños físicos y emocionales; sociales, incluye el afecto, el sentido de pertenencia, la aceptación y la amistad; estima, factores internos como el respeto a sí mismo, la autonomía y el logro; y factores externos como el estatus, el reconocimiento y la atención y autorrealización, impulso para convertirse en aquello que uno es capaz de ser incluyente en el crecimiento y el desarrollo del propio potencial. (p.288)

Maldonado (2013), en su investigación motivación para mejorar la productividad en las imprentas de la ciudad de Quetzaltenango, estudio realizado en imprentas ubicadas en la ciudad de Quetzaltenango, concluye que:

Los trabajadores de las imprentas de la ciudad de Quetzaltenango indicaron que los factores que les causa motivación son: relaciones interpersonales e incentivos económicos, la mayoría de los trabajadores de las imprentas cuentan con fijación de metas para la productividad de la misma, no reciben ninguna prestación adicional a las de ley, cuentan con una motivación media y reciben incentivos económicos, los que más sobresalen son: aumento de sueldos y planes de préstamos respectivamente. (p.98)

En relación al indicador de satisfacción de necesidades básicas de los colaboradores en las empresas comerciales, se puede establecer según el ítem salarios, algunos trabajadores de puestos de trabajo indican que lo que devengan es acorde al trabajo que desempeñan, por lo general éstas personas corresponden al área administrativa mientras que en las áreas de caja, gestiones crediticias y de bienestar financiero indican que no compensa a lo que realizan dentro de la empresa; todas las personas objeto de estudio reciben lo que corresponde a prestaciones laborales

como lo establece el Código de Trabajo en Guatemala, siendo estas: bono 14, aguinaldo, vacaciones e incrementos salariales aprobados por las entidades correspondiente anualmente.

En los puestos de trabajo de gestiones crediticias y bienestar financiero reciben compensaciones económicas adicionales a las que establece la ley laboral, que de acuerdo a las políticas de las empresas se administran como comisiones por las ventas o gestiones que se realizan, capitalizándolas cuando los clientes se dedican al pago de contado o abonos correspondientes a las ventas al crédito, cancelándose en el mes correspondiente al pago por parte de los clientes. Además, se pudo establecer que todos los sujetos de estudio de acuerdo a la media establecida, que la empresa siempre hace efectivos los pagos de manera puntual, considerándola como parte fundamental de la gerencia para reconocer el trabajo de los colaboradores, incluso este se paga en cuatro días hábiles antes que finalice el mes laborado.

De acuerdo a lo expuesto por los colaboradores se pudo establecer que la media aritmética de los resultados de la empresa nunca pagan tiempo extraordinario y por lo general la empresa demanda trabajar entre dos a tres horas adicionales a su jornada de trabajo normal las cuales no son pagadas a los colaboradores de la empresa, representando ciertas molestias y desmotivación, considerándola en algunos casos como una explotación de trabajo ante la necesidad de trabajo de las personas y en los casos en los cuales se han cobrado al jefe inmediato o bien ante las gerencias, estas personas han sido despedidas y como consecuencia de ello se han procedido demandas laborales en las cuales los ex trabajadores han sido favorecidos por los juzgados laborales en cuanto al pago de tiempo extraordinario no pagado.

Según la media obtenida en los datos, los colaboradores indican que a veces o nunca en algunos puestos de trabajo el salario que devengan no permite satisfacer las necesidades básicas de los colaboradores y de sus familias específicamente la alimentación, servicios básicos, transporte y gastos en salud, situación que los hace generar compromisos con empresas financieras o personas que se dedican a este tipo de actividades financieras con altos intereses. Manifiestan todos los colaboradores que en medida que las empresas comerciales logren satisfacer sus necesidades básicas de manera total, los colaboradores se sentirán motivados y buscarán mejorar su

desempeño y con ello formar parte para la consecución de las metas establecidas por las empresas.

Se cumple con lo que establecen los autores respecto a la motivación de los colaboradores en relación a las necesidades básicas o fisiológicas, las cuales son satisfechas por medio de los sueldos y salarios que la empresa asigna a sus trabajadores y dependerá de la estructura o escala salarial la satisfacción de las mismas.

Calderón (2015), en su investigación motivación en el personal administrativo de la municipalidad de Rio Hondo Zacapa concluye que:

Las necesidades básicas del personal administrativo no se encuentran en su mayoría cubiertas, así también muestran un comportamiento de manera negativa y desfavorable debido a que hay factores que son desordenadamente atendidos como lo es el bajo salario devengado, además la carencia e inseguridad de estabilidad laboral, el personal manifiesta frustración y tensión, por tal motivo no se logran alcanzar tanto los factores intrínsecos como extrínsecos que permitan el logro de dicho crecimiento y desarrollo de los mismos. (pp.108-109)

Gutierrez (2016), indica que la motivación:

Es la fuerza inherente al estado anímico de una persona, de tal forma que este estado de ánimo, determina el grado de acción que se aplica sobre una actividad en particular, este es crucial para el buen desenvolvimiento. Es necesario evaluar que tan bien se concibe una persona en su puesto ya que sentirse a gusto es la base de la motivación, porque es imposible que alguien que no se esté cómodo pueda desenvolverse plenamente y se mantenga motivado. (p.84)

Respecto al indicador: satisfacción de necesidades de seguridad, los colaboradores indican que las instalaciones donde desarrollan sus tareas casi siempre y siempre son seguras, tomando en cuenta que son construcciones nuevas y antisísmicas que les da mucha seguridad en el momento de desempeñar sus funciones contando para ello con planes de riesgo contra desastres de tipo natural, social o de otro tipo asesorado por la Secretaria de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres, cumpliendo con todos los requerimientos para el resguardo del personal que allí labora.

Las instalaciones en su interior según lo establecido por parte de los colaboradores es que siempre cuentan con instalaciones cómodas, esto implica iluminación, ventilación, higiene entre otras condiciones que la hacen un lugar adecuado para el desarrollo de las funciones y tareas de los colaboradores, con cierta limitante se han presentado al momento de necesitar las herramientas y equipos para efectos de trabajo a veces están disponibles, en otros casos los mismos colaboradores deben adquirir o prestar los que son de su propiedad, esto ha limitado un desempeño adecuado de sus funciones y con ello generar molestias entre el personal interno y los clientes de las empresas.

Las empresas comerciales le disponen de materias primas, insumos de oficina y otros de tipo operativo para que sus colaboradores desarrollen su trabajo de manera adecuada y con ello evitar inconvenientes con los clientes externos de la empresa y que sean considerados como una ventaja competitiva ante otras empresas; manifiestan que nunca sus jornadas laborales son respetadas derivado a que los puestos de trabajo demandan de manera diaria entre dos o tres horas para efectos de orden, inventarios y clasificación para el día siguiente, lo cual no es pagado por la empresa como tiempo extraordinario.

Los colaboradores indican que casi siempre las condiciones de trabajo son adecuadas para desempeñar sus funciones y tareas para los cuales fue contratado, a veces se siente seguro de laborar en la empresa derivado a que constantemente están despidiendo personal por incumplimiento de las metas que le establece la empresa que son muy altas y que en algún momento ante la desmotivación del personal no se logran alcanzar y esto se complica en mayor

magnitud cuando la gerencia se dirige al personal a presionar laboralmente e indicar que quien no cumpla adecuadamente sus funciones o que no alcance las metas de la empresa será despedido.

Los colaboradores consideran que en la medida que la empresa logre satisfacer completamente sus necesidades de seguridad, estos estarán comprometidos con la empresa para alcanzar las metas establecidas, sin que existan presiones que incluyan agresiones verbales a los colaboradores para cumplir con sus funciones y tareas para las cuales fue contratado.

Existen cuatro métodos básicos para motivar a las personas: “Definición de objetivos, participación en la toma de decisiones y en la definición de objetivos y rediseño de los puestos y las tareas, de modo que representen un desafío mayor y atribuyan más responsabilidad a las personas” (Chiavenato, 2009, p.222).

De acuerdo a la satisfacción de necesidades de pertenencia, las empresas comerciales por medio de sus colaboradores indican que casi siempre se sienten orgullosos de pertenecer a la empresa, tomando en cuenta que son empresas conocidas en el medio donde atienden, manifiestan que por lo general existe una buena relación con los compañeros de trabajo con quienes comparten la mayor cantidad de tiempo durante el día y que pese a las presiones en el trabajo tratan de mantenerse en climas de trabajo agradables.

Respecto a las relaciones de trabajo con el jefe inmediato se considera que no han sido las más adecuadas debido al trato que estos les ofrecen, que incluso han llegado a ciertas agresiones verbales por el incumplimiento de metas, situación que afecta la motivación de los colaboradores tomando en cuenta que han cometido diversidad de errores por la no confianza con los jefes o bien, por evitar la relación con ellos. En promedio, las personas indican que casi siempre se sienten contentos en la empresa por la misma necesidad que se tiene del trabajo.

Siempre dentro del mismo indicador, los colaboradores indican que existe una adecuada comunicación dentro de la organización dentro de lo que corresponde lo formal, debido a que las instrucciones, funciones, tareas y planes son socializados con todos los trabajadores en diferentes

medios, reuniones de trabajo, correos, redes sociales internas, carteleras entre otros las cuales a la fecha se consideran efectivas dentro de la empresa.

Al momento de tomar decisiones en las empresas comerciales, se determinó que estas a veces toman en cuenta a los colaboradores de nivel operativo concretándose que las mismas son tomadas por los jefes inmediatos y que en muchos de los casos esta situación ha generado que los planes o acciones no sean adecuados a las realidades que el personal operativo conoce ampliamente. Los colaboradores coinciden que en la medida que la empresa logre satisfacer sus necesidades de pertenencia, estas mejorarán su desempeño organizacional y con ello cumplir las metas y objetivos previamente establecidos por las empresas.

Robbins (2010), separó las cinco necesidades en orden superior e inferior de la siguiente manera:

Las necesidades fisiológicas y de seguridad como de orden inferior, y las sociales, de estima y de autorrealización como de orden superior. La distinción entre unas y otras radica en la premisa de que las necesidades de orden superior se gratifican internamente, dentro de la persona, en tanto que la satisfacción de las necesidades de orden inferior tiene un origen sobre todo externo con elementos como salario, contrato colectivo y antigüedad. (p.308)

Urcola (2010), indica que en el ámbito laboral conviene distinguir los factores que producen satisfacción al trabajador, de los que dan lugar a la insatisfacción, es decir:

Todos aquellos motivos de inconformidad o molestia, para ello es necesario percibir que en el ser humano existen dos áreas motivacionales; una de nivel inferior, factores higiénicos orientada a la supervivencia o conservación de la vida y otra a nivel superior, factores motivadores dirigida al crecimiento personal y profesional. (p.64)

Dentro de las empresas comerciales por lo general existen buenas relaciones humanas entre las diferentes personas que las conforman y que de cierta manera les permite una mejor comunicación organizacional y resolver a la brevedad dudas y problemas que se le presentan en

el momento de desarrollar el trabajo. En relación al clima organizacional, está íntimamente relacionado con las adecuadas relaciones de trabajo, situación que hace que los colaboradores pese a las presiones en el trabajo puedan auto motivarse como equipos para un desempeño adecuado en sus funciones.

Otro elemento que corresponde a la estima en la empresa es la aceptación que existe entre los colaboradores actuales, en algunos casos manifestaron los colaboradores no aceptar ciertas actitudes de algunos jefes inmediatos por la manera como se dirigen hacia ellos; respecto a nuevos colaboradores ha sido fácil el ingreso a la empresa porque se les manifiesta confianza y apoyo en las funciones que desempeñará, orientándolo en mayor medida para cumplir bien su trabajo y evitar al máximo errores que pueden costarle la pérdida de su trabajo.

Una de las políticas de la empresa es apoyar a sus colaboradores para que puedan desarrollar sus estudios para la satisfacción personal y para beneficio institucional por medio de la aplicación de sus conocimientos a las labores de la empresa, solamente algunas personas tienen la oportunidad de superarse laboralmente debido a que algunos puestos ya no tienen una manera de ascender o bien la política de reclutamiento y selección de personal de la empresa en puestos nuevos es abierta, en la cual otras personas que vienen de afuera llegan a puestos a los cuales ellos pudieron haber aplicado si esta fuera cerrada.

Los colaboradores consideran que en la medida que se sientan satisfechos en sus necesidades de autoestima, estos pueden ser un elemento que les permita cumplir las metas y objetivos de la empresa.

Robbins (2010), recomienda acentuar los factores relacionados con el trabajo en sí o con sus resultados directos, “como oportunidades de ascender, oportunidades de crecer como persona, reconocimiento, responsabilidad y logros, que son las características que ofrecen una remuneración intrínseca para las personas” (p.324).

Baquiáx (2013) en su investigación concluye de la siguiente manera:

Que las formas de motivación que utilizan las cooperativas de ahorro y crédito de Totonicapán con el recurso humano son: incentivos, incentivos sobre metas, regalos, charlas motivacionales y el nivel de motivación que los colaboradores poseen dentro de las cooperativas de ahorro y crédito en Totonicapán es buena se sienten motivados, los gerentes programan actividades de motivación, por medio de un plan que realizan anualmente o cuando sea necesario. (p.132)

Olaz (2016), explica que las estrategias en las que se utiliza el aspecto económico son:

Incentivos, subsidios, gratificaciones o bonos que la empresa proporciona a trabajadores, son recomendaciones informales que se basa en una técnica motivadora emocional, que realizan en brindar notas de agradecimiento, celebración puntual de logros y por último están las recomendaciones formales que tratan de eventos elegantes y especiales, formación de personal, viajes, beneficios sanitarios y sociales. (p.89)

La investigación muestra según las necesidades de reconocimiento que tienen los colaboradores de las empresas comerciales, a lo cual manifiestan que casi siempre los jefes inmediatos reconocen el trabajo bien realizado, debido a que son la parte más importante de la empresa y los instan a seguir adelante para su beneficio personal y organizacional; el cumplimiento de metas y la superación de las mismas ha implicado que la empresa oriente recursos para el pago de incentivos a todos aquellos que así lo consigan y sea un complemento al salario que devengan mensualmente y que a la vez permita satisfacer de mayor manera sus necesidades básicas.

Todos los colaboradores han sido beneficiados por su buen desempeño con incentivos no económicos tales como: celebraciones de cumpleaños del mes, mejor vendedor, empleado del mes, licencias de descanso por cumplimiento de metas, vales canjeables por los productos de la empresa y cupones de combustible para las personas que vienen fuera del lugar de donde se ubica la empresa. La mayoría de personas indican que han sido promovidos en sus puestos de trabajo,

aunque en algunos casos pudieron haber estado mejor si el reclutamiento y selección se desarrollarán de manera interna y no como se tiene la política actual que es abierta.

Los colaboradores consideran que la política de reclutamiento y selección de personal que es abierta, es justa debido a que esto ha hecho que muchas personas aprovechando las oportunidades que da la empresa para efectos de superación académica y que puedan competir con personas que vienen de afuera. Consideran que en la medida que las empresas comerciales logren satisfacer sus necesidades de reconocimiento esto permitirá mejorar su desempeño y alcanzar las metas y objetivos organizacionales.

Dice que la palabra motivación se deriva del latín *motivus*, moveré, que significa mover. En su sentido original, indica “el proceso por el cual el comportamiento humano está incentivado, estimulado o energizado por algún tipo de motivo o razón” (Amaru, 2013, p.220).

Chiavenato (2012), indica que la motivación, “es el elemento importante para comprender el comportamiento humano por medio de las actitudes, personalidad y el aprendizaje, son estímulos o incentivos que permite satisfacer las necesidades personales del ser humano y las necesidades de las organizaciones” (p.345).

La motivación de las personas para el trabajo depende de dos factores íntimamente relacionados: El primero, factores higiénicos, que están relacionados con factores externos al individuo y con sus necesidades primarias y el segundo, los factores motivacionales se refieren al perfil del puesto y a las actividades relacionadas con él (Herzberg, 2015).

Según Robbins y Judge (2013), define la motivación “como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo” (p.72).

“Se refiere a las fuerzas que actúan sobre un individuo o en su interior, y originan que se comporte de una manera determinada, dirigida hacia las metas, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual” (Amorós, 2011).

“Expresan que la motivación representa las fuerzas que operan sobre o en el interior de una persona y que provocan que se comporte de una manera específica para dirigirse hacia las metas” (Hellriegel y Slocum, 2011, p.522).

Definen la motivación como “los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo” (Stephen y Timothy, 2013, p.134).

De acuerdo a lo determinado en la investigación de campo, la satisfacción de necesidades básicas, de seguridad, de pertenencia, de estima y de reconocimiento de los colaboradores es un factor que permitirá a los colaboradores orientar sus esfuerzos a alcanzar los objetivos y metas organizacionales.

3.2 Hallazgos y discusión de resultados

De acuerdo al apartado anterior, se pueden establecer elementos relevantes relacionados con la presente investigación:

Los colaboradores manifiestan que sus necesidades básicas y de seguridad juegan un papel importante en relación al desempeño y alcance de las metas individuales y de la empresa, es por ello, que se pudo determinar que los colaboradores indican que su mayor satisfacción se encuentra en el mejoramiento de su escala salarial, que les permita ajustarse a lo que realizan en su trabajo, que sus jornadas laborales sean reguladas a lo que establece la ley laboral en Guatemala y que se mantenga un escenario de trabajo en el cual la estabilidad laboral sea objetiva y justa según las políticas de la empresa.

Asimismo, en relación a la satisfacción de las necesidades de pertenencia y de estima, los colaboradores de las empresas comerciales de Zacapa indican que se mantengan las relaciones cordiales entre compañeros y jefes para que el clima organizacional sea agradable, que se les permita participar en los planes y resultados de trabajo donde la comunicación organizacional sea el eje transversal; además que el ambiente de trabajo promueva buenas relaciones humanas entre todos los colaboradores, la aceptación de todas las personas independiente su nivel académico o estructural sea amplia y que se le permita un desarrollo personal y laboral a cada uno de los trabajadores por medio de la promoción interna y que prevalezcan sobre aspirantes externos.

Según la satisfacción de necesidades de reconocimiento, los colaboradores manifiestan que su mayor motivación es que los jefes inmediatos y la empresa en general puedan reconocer el trabajo bien hecho de cada uno de sus colaboradores y poder ser recompensado de manera económica por parte de la organización y que al mismo tiempo puedan mejorar la satisfacción de sus necesidades básicas además de permitir la carrera administrativa o promoción interna en la empresa.

3.3 Conclusiones

- La motivación es un elemento esencial en el ser humano y de hecho en cada uno de los colaboradores que conforman las empresas comerciales y para ello, según el modelo adoptado para efectos de la presente investigación se debe lograr satisfacer las necesidades fisiológicas o básicas, de seguridad laboral o física, de pertenencia, de estima y de reconocimiento que les permita la generación de desempeño laboral para alcanzar las metas individuales y de la organización para la cual laboran.
- Se examinaron las necesidades básicas y de seguridad de los colaboradores de las empresas comerciales, determinando que los colaboradores manifiestan mayor preocupación por las necesidades de mejoramiento salarial, regulación de las jornadas de trabajo, pago de tiempo extraordinario, estabilidad laboral y manejo de las emociones por

parte de los jefes inmediatos ante situaciones de estrés, que garanticen la satisfacción personal y de las familias a las cuales pertenecen.

- Se determinaron las necesidades de pertenencia y estima de los colaboradores de las empresas comerciales, verificando que las empresas comerciales deben de poner atención más amplia: mejoramiento de relaciones con los jefes inmediatos, tomar en cuenta a colaboradores para la toma de decisiones y también en la presentación de resultados, tomando en cuenta que la comunicación organizacional es considerada como efectiva. Además, que se mantengan las relaciones humanas de manera cordial, la aceptación entre los colaboradores y permitir la superación académica como laboral para el crecimiento dentro de la empresa.
- Se conocieron las necesidades de reconocimiento de los colaboradores de las empresas comerciales, presentando entre ellas, que sea reconocido el trabajo bien hecho, desarrollo de incentivos de tipo económico para lograr mayor satisfacción de sus necesidades básicas, que la política de promoción sea al inicio de manera interna y posteriormente abierta, que permita a los colaboradores de las empresas comerciales su mejoramiento laboral.

Referencias

- Amaru, (2013). Fundamentos de administración. (1ª ed.) México: Pearson Educación.
- Amorós, Eduardo (2011) Comportamiento organizacional, en busca del desarrollo de ventajas competitivas. Lambayence Perú, escuela de economía,
- Baquiax Edvin. (2013), en su investigación "Motivación como herramienta para el recurso humano dentro de las Cooperativas de Ahorro y crédito en la ciudad de Totonicapán" (Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar). Disponible en la base de datos www.biblio.url.edu.gt
- Calderón Juan. (2015) en su investigación "motivación en el personal administrativo de la municipalidad de Rio Hondo Zacapa" (Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar). Disponible en la base de datos www.biblio.url.edu.gt
- Chiavenato, Idalberto. (2012) Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones. (2ª. ed.) México: McGraw-Hill Companies Inc.
- González, D. (2012). Psicología de la motivación. La Habana: Editorial Ciencias Médicas.
- Hellriegel y Slocum (2011). Comportamiento Organizacional (10ª. ed.) México: Pearson Educación.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. (6ª. ed.). México: Mc Graw Hill
- Herzberg Frederick, (2015) Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones. (2ª. ed.) México: McGraw-Hill Companies Inc.
- Olaz, Á. (2016). Como trabajar en equipo a través de competencias. Madrid. España: Narcea, S.A. de ediciones.

Robbins P. Stephen P. y Judge Timothy A. (2013) Comportamiento organizacional, administración y economía (10ª. ed.) México: Pearson Educación.

Stephen P. Robbins (2010). Comportamiento organizacional. (13 ediciones) México: Pearson Educación.

Stephen, P. y Timothy, J. (2013). Comportamiento organizacional. (15ª. ed.) México: Pearson Educación.

Urcola, J. (2010). Dirigir personas: fondo y formas. ESIC Editorial. Madrid.

Anexos

Anexo 1



Universidad Panamericana
Sede Zacapa
Licenciatura en Administración de Empresas

Cuestionario estructurado No. 1

El cuestionario que a continuación se presenta fue elaborado en la escala de Likert dirigido a los colaboradores de las empresas comerciales en Zacapa.

Objetivo: El presente instrumento permitirá recabar información para conocer la motivación laboral de los colaboradores de las empresas comerciales en Zacapa.

Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de preguntas relacionadas con motivación, lea cuidadosamente cada una de ellas y marque con una X la respuesta de acuerdo a su opinión.

Confidencialidad: La información recolectada será utilizada exclusivamente para efectos académicos es de carácter confidencial.

Ponderación

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
4	3	2	1

Información general:

Sexo: F _____ M _____

Edad (años):

De 18 a 25 _____ De 26 a 35 _____ De 36 a 45 _____ De 46 en adelante _____

Nivel académico:

Medio _____ Técnico _____ Licenciatura _____ Maestría _____ Otro: _____

Rango salarial:

Q. 2,000.00 a Q. 5,000.00 _____ Q. 5,000.01 a Q. 10,000.00 _____ Q. 10,000.00 en adelante _____

No.	Items	4	3	2	1
	Satisfacción de necesidades fisiológicas				
1	Su salario es acorde a su trabajo				
2	Recibo prestaciones laborales acordes a la ley				
3	Recibo beneficios económicos adicionales a la ley				
4	Mi salario es cancelado de manera oportuna				
5	Recibo pago de tiempo extraordinario				
6	Mi salario permite la satisfacción de necesidades básicas				
7	La satisfacción de necesidades ayuda a cumplir las metas				
	Satisfacción de necesidades de seguridad				
8	Las instalaciones físicas donde laboro son seguras				
9	Las instalaciones donde laboro son cómodas para el trabajo				
10	Cuento con herramientas y equipo necesarios				
11	Me disponen los insumos necesarios para el trabajo				
12	Mi jornada laboral es acorde a lo que establece la ley				
13	Las condiciones de trabajo en mi empresa son adecuadas				
14	Me siento seguro laboralmente en la empresa				
15	Existen presiones para despido de personal				
16	La satisfacción de necesidades de seguridad permiten el alcance de las metas				
	Satisfacción de necesidades de pertenencia				
17	Me siento orgulloso de pertenecer a la empresa				
18	Existe buena relación con los compañeros de trabajo				
19	Existe buena relación con mi jefe inmediato				
20	Estoy contento dentro de mi puesto de trabajo y en el empresa				
21	Existe una adecuada comunicación organizacional				
22	Aporto a las decisiones de la empresa				
23	La satisfacción de necesidades de pertenencia ayuda a				

	alcanzar las metas.				
--	---------------------	--	--	--	--

No.	Items	4	3	2	1
	Satisfacción de necesidades de estima				
24	Existen buenas relaciones humanas en el trabajo				
25	Existe un ambiente agradable de trabajo				
26	Existe aceptación entre todos los colaboradores				
27	Me permiten superarme académicamente en la empresa				
28	Me permiten superarme laboralmente en la empresa				
29	La satisfacción de necesidades de estima ayuda a alcanzar las metas				
	Satisfacción de necesidades de reconocimiento				
30	Mi jefe reconoce el trabajo bien hecho				
31	He recibido incentivos económicos dentro de la empresa				
32	He recibido incentivos no económicos dentro de la empresa				
33	Me han promovido de puesto dentro de la empresa o agencia				
34	Existe una política de promoción justa dentro de la empresa				
35	La satisfacción de necesidades de reconocimiento ayuda a alcanzar las metas				
36	La motivación laboral permite cumplir con las metas de la agencia.				

Observaciones:

“Se agradece su apoyo y colaboración”