

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



Motivación del recurso humano en áreas administrativas para el logro de los objetivos organizacionales en las empresas comerciales de Santa Elena, Petén

(Artículo Científico – Trabajo de Graduación)

Wendy Patricia Mas Cocón

Santa Elena de la Cruz, Flores, Petén, octubre, 2019

Motivación del recurso humano en áreas administrativas para el logro de los objetivos organizacionales en las empresas comerciales de Santa Elena, Petén.

(Artículo Científico – Trabajo de Graduación)

Wendy Patricia Mas Cocón

Lcda. Lexy Yessenia Peláez Vega (**Asesora**)

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

Santa Elena de la Cruz, Flores, Petén, Octubre, 2019

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrector Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECNÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

M. A. Jaime Rodrigo Más Benítez

Coordinador

Santa Elena de la Cruz, Flores, Petén, marzo 2019

Señores

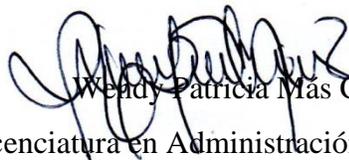
Facultad de Ciencias Económica

Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado **“Motivación del recurso humano en áreas administrativas para el logro de los objetivos organizacionales en las empresas comerciales 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 único responsable de su contenido.

Atentamente,



Wendy Patricia Más Cocón
Licenciatura en Administración de Empresas

Carné No.: 201405389

**REF.: C.C.E.E.L.ADMON. -PD.003-2019
SEDE SANTA ELENA**

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2019
ORDEN DE IMPRESIÓN**

Tutor: Licenciada Lexy Yessenia Peláez Vega
Revisor: Licenciada Elsy Maricruz Barillas Divas
Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

Artículo científico titulado: "Motivación del recurso humano en áreas administrativas para el logro de los objetivos organizacionales en las empresas comerciales de Santa Elena, Petén"

Presentado por: Wendy Patricia Mas Cocón

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

En el grado de: Licenciada

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



Licenciada en Administración de Empresas

Maestría en Administración de Proyectos

Colegiado: 13868

pelaez.lexy@upana.edu.gt

Teléfono: 3151-0258

Santa Elena, Flores, Petén, 09 de marzo de 2019

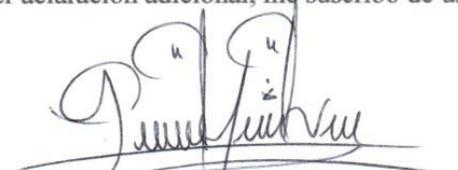
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación al artículo científico con el tema **“Motivación del recurso humano en áreas administrativas para el logro de los objetivos organizacionales en las empresas comerciales de Santa Elena, Petén”**, realizado por **Wendy Patricia Mas Cocón** estudiante 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 setenta y dos (72) puntos de 100.

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



Lidia. Lexy Yessenia Peláez Vega

Lidia Lexy Y. Peláez Vega
Col. 13,868



11/03/2019

Guatemala, 28 de marzo de 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Presente

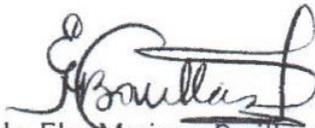
Estimados señores:

En relación al trabajo de Artículo Científico, titulado: **“Motivación del recurso humano en áreas administrativas para el logro de los objetivos organizacionales en las empresas comerciales de Santa Elena, Petén”**, realizado por Wendy Patricia Mas Cocón, carné No. 201405389, estudiante de la licenciatura en Administración de Empresas; he procedido a 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.

Atentamente.



Leda. Elsy Mari Cruz Barillas Divas
Colegiado No. 059

Dedicatoria

- A Dios:** Por permitir este logro académico, gracias Padre, gracias Hijo y gracias Espíritu Santo y gracias Santísima Virgen María.
- A mi madre:** Irma Leticia gracias por el apoyo incondicional.
- A mi hijo:** Carlos Rafael por ser fuente de motivación.
- A mi eterno novio:** Gracias por su apoyo y amor.
- A mis tías:** Sandra y Estela gracias por ser parte mi desarrollo académico y por sus buenos deseos.
- A mis hermanos:** Erick y Edwin, que mi éxito logrado sea de satisfacción y orgullo.
- A mis compañeros:** Por su amistad y momentos inolvidables compartidos.
- A mi amiga Amparito:** Gracias por su inmenso apoyo, éxitos en su vida profesional.

Contenido

	Página
Abstract	i
Introducción	ii
1. Metodología	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	2
1.3 Objetivos de la investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Definición del tipo de investigación	3
1.4.1 Investigación descriptiva	3
1.5 Sujetos de investigación	3
1.6 Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.6.2 Geográfico	4
1.7 Definición de la muestra	4
1.7.1 Empleo muestra finita o infinita	4
1.8 Definir instrumentos de investigación	5
1.9 Recolección de datos	5
1.10 Procesamiento y análisis de datos	6
2. Resultados	7
2.1 Presentación de resultados	7
3. Discusión	15
3.1 Extrapolación	15
3.2 Hallazgos y análisis general	18
3.3 Conclusiones	26
4. Referencias	28
4.1 Bibliográficas	28
4.2 Digitales	28
5. Anexos	

Lista de gráficas

Gráfica No. 1	Compensación, justos y equitativos	7
Gráfica No. 2	Oportunidades de crecimiento y desarrollo	8
Gráfica No. 3	Flexibilidad de horario en su trabajo, según jornadas establecidas en ley	8
Gráfica No. 4	Programas de capacitación y formación	9
Gráfica No. 5	Programa de beneficios adicionales a los establecidos en ley	10
Gráfica No. 6	Plan de retiro acorde a la antigüedad dentro de la empresa	10
Gráfica No. 7	Nivel de compromiso	11
Gráfica No. 8	Grado de motivación	12
Gráfica No. 9	Factores que motivan más para realizar su trabajo	13
Gráfica No. 10	Factores elegidos influyen en la productividad en el trabajo	14

Abstract

La presente investigación se realizó para identificar el objetivo general que se plantea sobre los factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación que generan mayor competitividad, al mismo tiempo permitir una aproximación al concepto y aplicación de acuerdo al ambiente laboral, en las empresas Agencias Way, Distribuidora la Económica y el Gallo más Gallo, que se dedican a la comercialización de electrodomésticos en Santa Elena, Flores, Petén.

La relevancia que ostenta la motivación del recurso humano para el logro de los objetivos organizacionales aplicado de acuerdo a la importancia según los autores concedores, contribuye a generar mayor productividad y el aumento del desempeño laboral. El mismo se ve reflejado en el cumplimiento de metas.

Se establecieron los factores como la dependencia familiar, el salario, sentirse competente, el ambiente de trabajo que motivan al recurso humano, para desempeñar sus labores con calidad, como también identificar el nivel de compromiso de los colaboradores sujetos a investigación.

Se determinó que el nivel de compromiso de cada colaborador es un elemento indispensable para lograr el máximo desempeño laboral y lograr un ambiente motivado para que el recurso humano de las organizaciones empresariales alcance con eficiencia los objetivos organizacionales.

Introducción

La motivación ha sido un tema que ha estado sujeto a cuantiosos procesos de investigación, bajo los más estrictos puntos de vista de autores conocedores del tema, con la única finalidad de recopilar toda información que sea necesaria para descubrir y plasmar cada suceso que vincula a los patrones de conducta de un individuo.

Cabe destacar la importancia de la motivación del recurso humano en las organizaciones empresariales, para la realización de todo tipo de actividad o circunstancia y así destacar ciertas habilidades y capacidades de cada colaborador en el ámbito laboral, social y familiar.

La presente investigación tiene la finalidad de determinar los factores extrínsecos e intrínsecos de la motivación del recurso humano para el logro de objetivos organizacionales, es importante recalcar la cooperación eficiente entre empleador y colaborador para mantener un clima laboral adecuado dentro de la organización donde se reconozca el valor del trabajo y la dignidad de cada una de las personas.

“La motivación es un término general que aplica a todo tipo de impulso, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares” (Koontz, Weihrich & Cannice, 2008, p. 415) se puede determinar la motivación como ciclos, por que nace como una necesidad que va más allá del equilibrio o conformismo que generaría tensión o incomodidad del individuo y afectar su comportamiento.

Dada la importancia que tiene la motivación del recurso humano para el logro de los objetivos organizacionales, se desarrolló la investigación en las áreas administrativas de las empresas comerciales, Distribuidora La Económica, Agencias Way y Gallo más Gallo, ubicadas en Santa Elena, Flores Petén.

En el capítulo 1. Se detalla el planteamiento del problema, donde se aborda la situación del comportamiento del recurso humano en áreas administrativas para el logro de los objetivos organizacionales, buscar las posibles causas y efectos para solucionar o mejorar la situación actual donde surgió la interrogante para analizar la búsqueda de resultados.

Se establecen los objetivos que tiene la investigación, los cuales se dividen en general y específicos, se procede a definir el tipo de investigación que se debe realizar en el proceso de investigación.

Por consiguiente se definen los sujetos que participaron en la investigación y definir la ubicación de las empresas comerciales que estuvieron afectas a la investigación y determinar el tiempo aproximado para la culminación de la misma. Se utilizó la herramienta de encuestas para recabar los puntos de vista de los colaboradores para formular y analizar los datos recolectados.

En el capítulo 2. Se emplean elementos gráficos para exhibir los resultados de la recolección de datos de las encuestas realizadas.

En el capítulo 3. Se consideró la aportación de autores conocedores del tema de investigación donde se fundamentó y analizó las teorías de la motivación, y se argumenta que la motivación es la acción vital para que toda persona humana tome la iniciativa de realizar una actividad, y en el ámbito laboral como colaborador desempeñe de forma satisfactoria sus actividades cotidianas. En los hallazgos de la investigación se confirma la necesidad de apoyar con la motivación al recurso humano para proporcionar una acción positiva que genere garantías de éxito en las organizaciones y que contribuya a que un colaborador sea innovador.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

En las últimas décadas las empresas que se dedican a la comercialización de bienes y servicios son afectadas por una serie de acontecimientos sociales, culturales y económicos que han contribuido a cambios en sus actividades, estos afectan el profesionalismo y la calidad del servicio brindado, determinan el estilo de vida de cada una de las personas, de acuerdo al comportamiento y desenvolvimiento de cada colaborador favorece a las organizaciones empresariales al logro de las metas establecidas.

El recurso humano se encarga de realizar una serie de actividades cotidianas organizadas, mediante las cuales una organización comercial se propone alcanzar los objetivos organizacionales establecidos para generar productividad y eficiencia.

La motivación como herramienta de la conducta humana, es un elemento esencial en cualquier ámbito de la vida cotidiana, pero al relacionarla con actividades laborales cobra un valor especial porque un individuo abarca más tiempo realizando sus actividades laborales, por lo que es conveniente que las organizaciones empresariales brinden motivación a sus colaboradores para generar en ellos satisfacción.

Se desea confirmar si la motivación del recurso humano potencia el rendimiento y desempeño de cada colaborador, por lo tanto se analizarán las áreas administrativas de las empresas comerciales, Distribuidora la Económica, Agencias Way, El Gallos más Gallo.

1.2 Pregunta de investigación

¿Qué factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación en el recurso humano que labora en áreas administrativas de las empresas comerciales de Santa Elena, Petén, dedicadas a la comercialización de productos y equipos para amueblar el hogar, generan mayor productividad para el logro de objetivos organizacionales?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Identificar qué factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación genera mayor productividad en el personal en áreas administrativas de las empresas comerciales de Santa Elena, Petén y que influye en la competitividad de las organizaciones.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar qué estrategias de motivación aplican las empresas objeto de estudio con su personal, según el área donde se desempeña.
- Establecer el nivel compromiso y motivación en el ambiente laboral.
- Establecer qué factores internos y externos motivan a los colaboradores de las empresas a realizar mejor su trabajo.

1.4 Definición del tipo de investigación

1.4.1 Investigación descriptiva

El estudio en general de la presente investigación, es de carácter descriptivo, enfocada a describir los sucesos o factores entorno a la motivación del recurso humano, donde se desea confirmar la productividad que cada colaborador aporta a la organización para lograr los objetivos organizacionales.

1.5 Sujetos de investigación

El estudio de la investigación se realizó con el personal de las áreas administrativas de las empresas comerciales, comprendidos entre mujeres y hombres todos mayores de edad. La mayoría de los colaboradores residen en el área central de Santa Elena, de la Cruz, Flores, departamento de Petén. A continuación se detallan las empresas comerciales dedicadas a la comercialización de productos y equipos para amueblar el hogar.

- Distribuidora La Económica
- Agencias Way
- El gallo más Gallo

1.6 Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

El artículo científico se realizó en el período del mes de octubre del año 2018 al mes Abril 2019, tiempo en el cual se estimó la presentación del informe de resultados de la investigación.

1.6.2 Geográfico

El alcance geográfico donde se desarrolló la investigación, fue en Santa Elena de la Cruz, jurisdicción del municipio de Flores, departamento de Petén.

1.7 Definición de la muestra

1.7.1 Empleo muestra finita o infinita

Para la presente investigación se determinó que la muestra fue finita, por la cantidad de los colaboradores que integran las empresas comerciales, las cuales fueron sujetos de investigación.

La fórmula para calcular el tamaño de la muestra donde se conoce el número de la población será la siguiente:

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

En donde:

n= Tamaño de la muestra que se desea conocer

N= Tamaño de la población (150 es el total de los colaboradores de las empresas que fueron investigadas).

e= Margen de error (se estima un 5%, 0.05)

Z= Nivel de confianza (se establece 95% equivalente a 1.96)

p= Probabilidad de éxito o proporción esperada (0.05)

q= Probabilidad de fracaso (1-p= 1-0.05= 0.95)

Identificados los componentes de la fórmula anterior se procede a sustituir datos para la siguiente aplicación.

$$n = \frac{1.96^2 * 0.05 * 0.95 * 150}{0.05^2(150-1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}$$

$$n= 49.84$$

Desarrollados los cálculos necesarios se tiene un valor de muestra de 49.84, según normas matemáticas indica que deberá aproximar a 50, lo que permite identificar el valor de la encuestas que se han realizado.

1.8 Definir instrumentos de investigación

Para la elaboración de la investigación se utilizó la herramienta de encuesta la cual se conformó por una serie de 10 preguntas relacionadas con los objetivos específicos de la presente investigación.

Utilizando la escala de tipo Likert, técnica que se utiliza en las encuestas de investigación, para evaluar el nivel de motivación y compromiso del recurso humano, para lograr objetivos organizacionales.

De acuerdo a los niveles de la escala de Likert, se utilizó de 4 a 8 ítem, las que constituyen de manera confiable la percepción y comportamiento de los participantes, donde se evaluó el nivel de acuerdo, la valoración e importancia de la actitud del encuestado. De acuerdo a su creador el científico social estadounidense Rensis Likert, publicado en el año 1932.

1.9 Recolección de datos

El aspecto clave e importante del proceso de la investigación es el que tiene relación con la obtención y recopilación de la información, con ello generar confiabilidad y validez del presente estudio investigativo, se procuró obtener información confiable que requiere cuidado y dedicación.

Se procedió a realizar las encuestas a cincuenta (50) colaboradores que fueron la fuente primaria, donde se obtuvo sus puntos de vista, lo cual fue de gran utilidad y aporte para fundamentar el

contenido analítico, la observación directa durante el proceso de realizar las encuestas fue parte fundamental del proceso para garantizar la fiabilidad de las actitudes que los colaboradores manifestaron al realizar sus actividades diarias. En las fuentes secundarias se utilizó libros relacionados con el tema de investigación.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

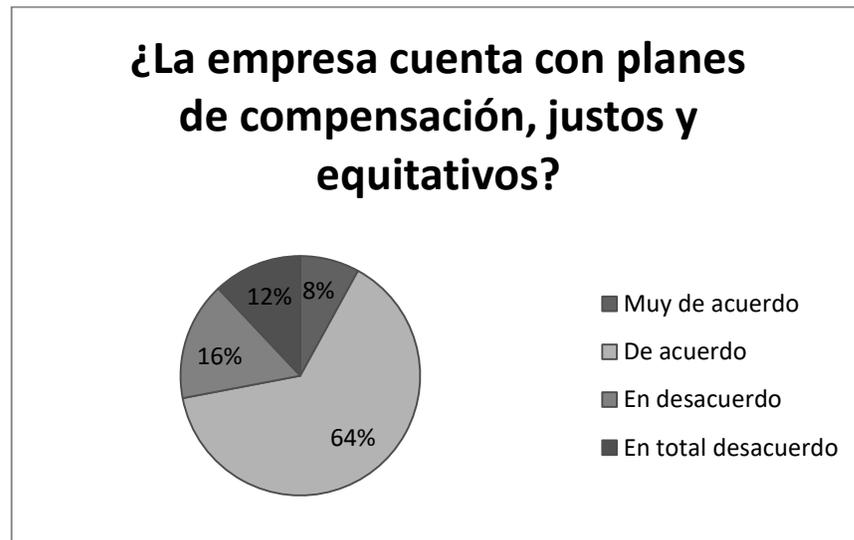
El procesamiento de la información obtenida se hizo a través de programas de Microsoft Word, donde se hizo la redacción de la encuesta y Microsoft Excel se utilizó para tabular cada una de las preguntas, se ingresaron los datos de las respuestas por escalas de cada uno de los colaboradores participantes que de manera personal brindaron, a continuación se detallan los resultados que se recolectaron con el instrumento de investigación.

Capítulo 2

Resultados

2.1 Presentación de resultados

Gráfica No. 1 Compensación, justos y equitativos

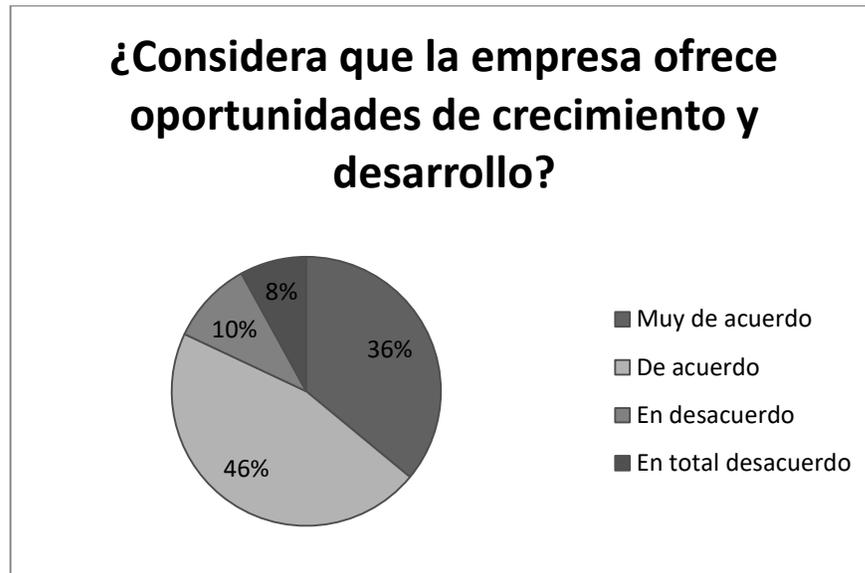


Marzo, 2019.

De los cincuenta (50) colaboradores que han participado en la presente investigación, treinta y dos (32) consideran estar muy de acuerdo a los planes de compensación, justos y equitativos que la empresa les brinda, lo que representa una minoría visible, que se encuentran en desacuerdo y en total desacuerdo.

Manifiestan que es muy importante la remuneración como los incentivos que se les brinda, sin embargo sentirse valorados y apreciados por la empresa les suma valor.

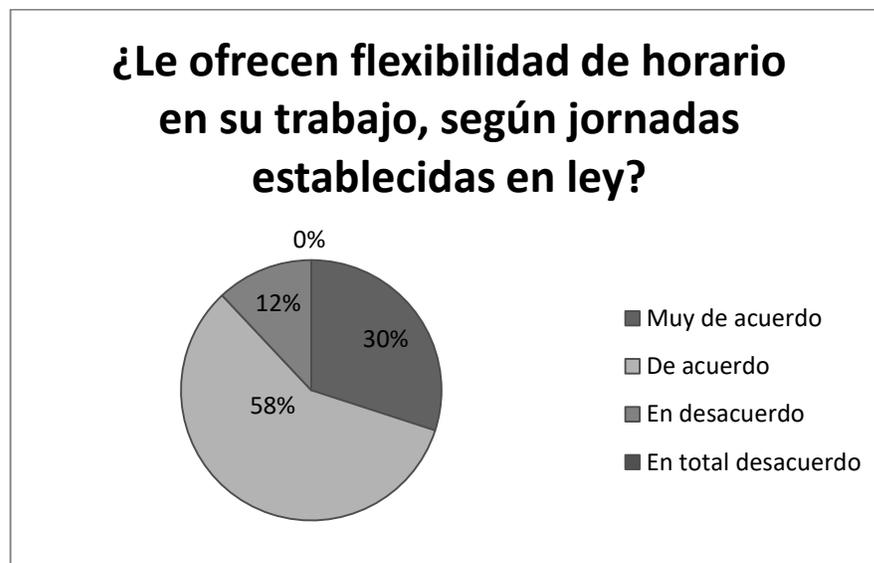
Gráfica No. 2 Oportunidades de crecimiento y desarrollo



Marzo, 2019.

En la gráfica se muestra que la mayoría de los colaboradores manifestaron estar de acuerdo y muy de acuerdo, en que la empresa les ofrece todo tipo de oportunidad de crecimiento y desarrollo, fueron pocos los participantes que consideran estar en desacuerdo y en total desacuerdo.

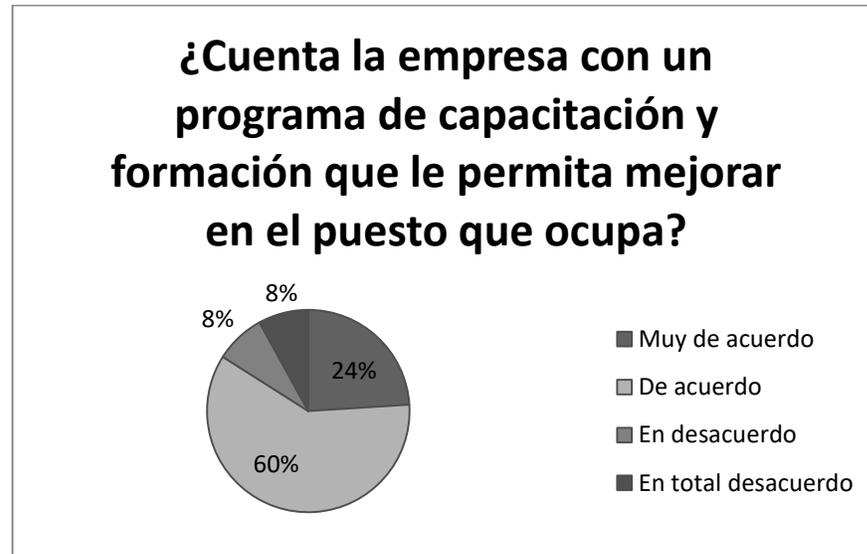
Gráfica No. 3 Flexibilidad de horario en su trabajo, según jornadas establecidas en ley



Marzo, 2019.

Del grupo de encuestados la mayoría se encuentran muy de acuerdo y de acuerdo con la flexibilidad de horarios de trabajo que la empresa les ha establecido, apegados a lo que la ley establece, como protección al trabajador. Sin embargo una minoría opina sentirse en desacuerdo.

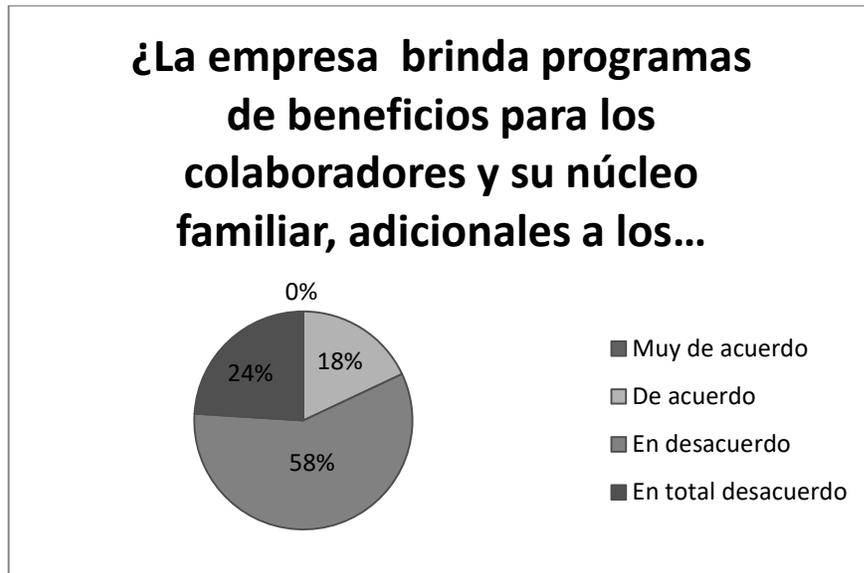
Gráfica No. 4 Programas de capacitación y formación



Marzo, 2019.

Los programas de capacitación y formación son proporcionados de manera adecuada por la empresa para mejorar el desempeño de sus colaboradores en el puesto de trabajo que ocupan para lograr los objetivos organizacionales, los colaboradores afirman sentirse muy de acuerdo y de acuerdo por el apoyo que la empresa les brinda.

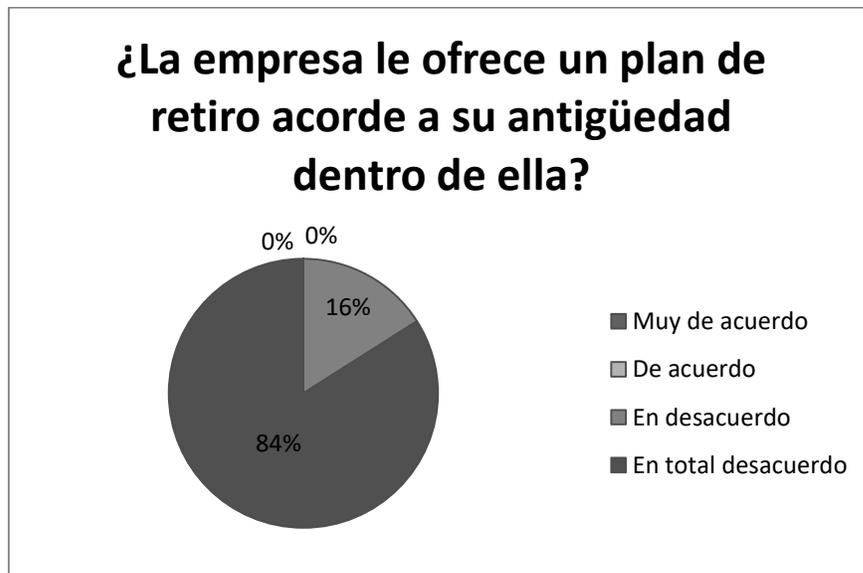
Gráfica No. 5 Programa de beneficios adicionales a los establecidos en ley



Marzo, 2019.

Los colaboradores en su mayoría han manifestado estar en total desacuerdo, porque la empresa no brinda ningún programa de beneficios adicionales a los que la ley establece, que les permitan gozar junto con su familia.

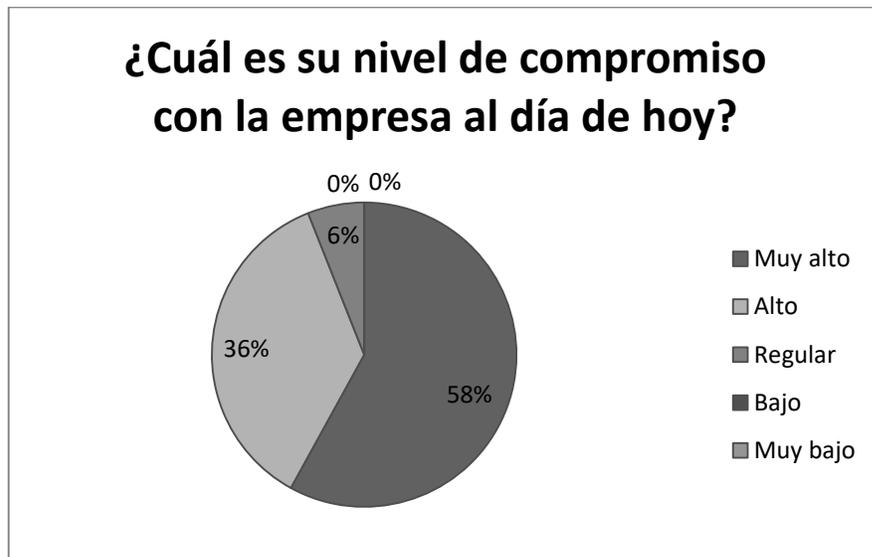
Gráfica No. 6 Plan de retiro acorde a la antigüedad dentro de la empresa



Marzo, 2019.

De acuerdo a la encuesta realizada los colaboradores que han participado en la investigación, en su totalidad han considerado estar en total desacuerdo al no contar con un plan de retiro acorde a la antigüedad de servicio.

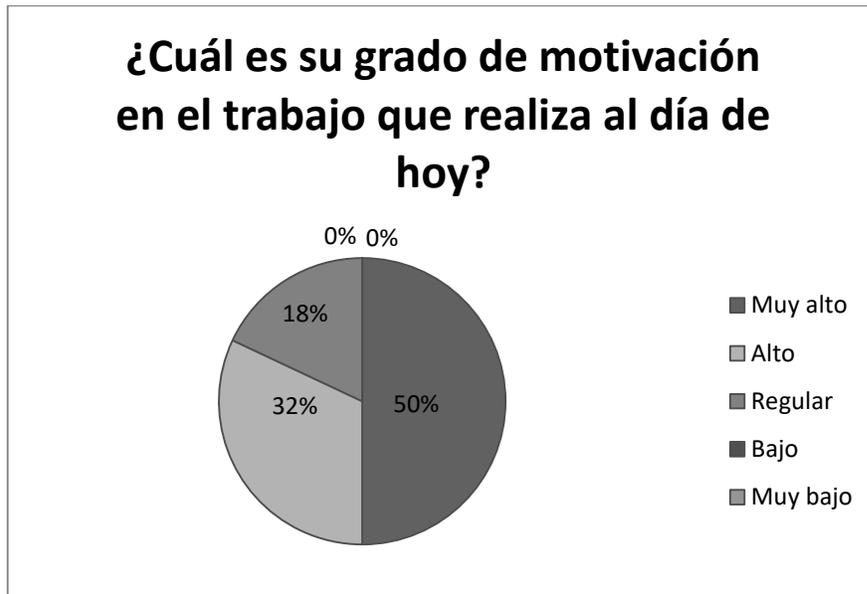
Gráfica No. 7 Nivel de compromiso



Marzo, 2019.

Se puede apreciar que el espíritu de colaboración de los participantes es muy alto al sentir compromiso con la empresa, lo que contribuye a afirmar que la mayoría se encuentran comprometidos a realizar sus actividades para el logro de los objetivos organizacionales.

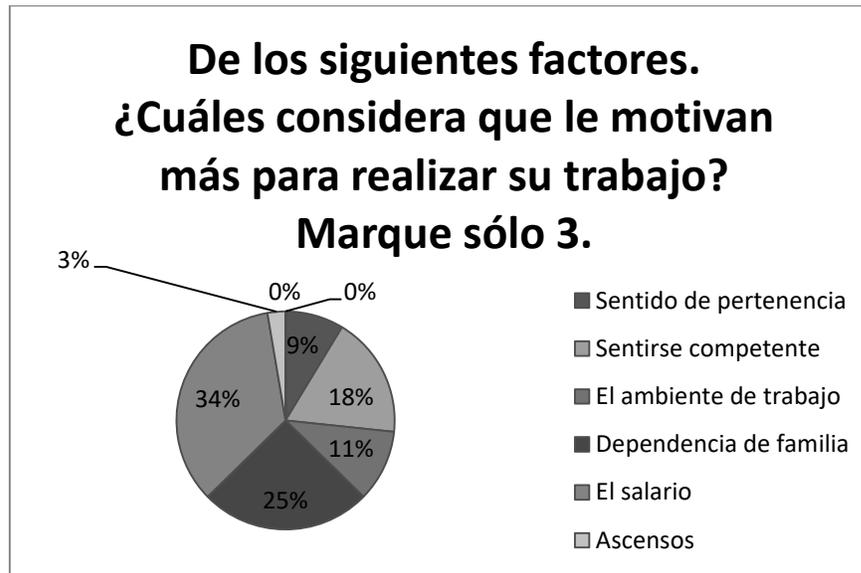
Gráfica No. 8 Grado de motivación



Marzo, 2019.

Los colaboradores en su mayoría, manifiestan sentirse motivados en un grado muy alto para realizar sus actividades diarias, el grado de motivación es evidente al observar la actitud de los mismos al realizar sus actividades al relacionarse con sus compañeros.

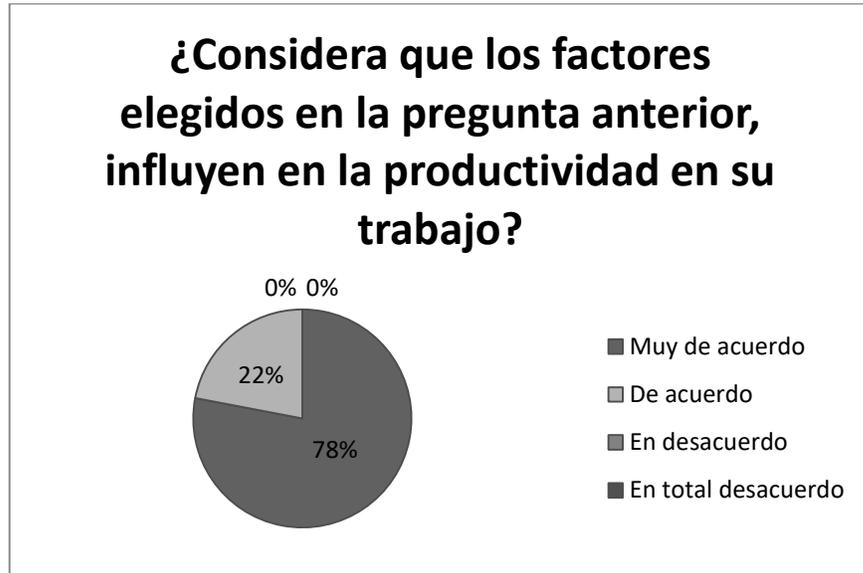
Gráfica No. 9 Factores que motivan más para realizar su trabajo



Marzo, 2019.

Los colaboradores afirman que los factores del salario, la dependencia de la familia, sentirse competente, tienen mayor prioridad para sentirse motivados a realizar sus actividades diarias, esforzándose para realizar un trabajo de calidad.

Gráfica No. 10 Factores elegidos influyen en la productividad en el trabajo



Marzo, 2019.

Los colaboradores confirman que los factores de la gráfica anterior influyen en la productividad de las tareas que se les asigne en su trabajo, para lograr los objetivos de la organización.

Capítulo 3

Discusión

3.1 Extrapolación

“La motivación del ser humano es un estímulo personal e individual que marca la diferencia en toda persona que integra una organización empresarial, es decir se plasma como el capital intelectual que forman habilidad, conocimientos capacidades”, como indica Idalberto Chiavenato (2013). El capital, está en el cerebro y no en el bolsillo del patrón, en la actualidad se indica que la mayoría de los bienes más valiosos de las organizaciones exitosas son intangibles.

Las organizaciones empresariales que están enfocadas en crecer y competir en el mercado cada vez más competitivo demandan de sus colaboradores una mayor productividad y eficiencia, por tal motivo fomentan la motivación para aumentar su desempeño ético y proactivo laboral.

La teoría de la motivación o jerarquía de las necesidades es la esencia establecidas por Abraham Maslow (1943) quien determinó que cada individuo posee su propia jerarquía de necesidades, las que se definen de la siguiente manera.

- *Fisiológicas: se puede mencionar la necesidad de hambre, sed, refugio y otras selectas necesidades corporales.*
- *Salud y seguridad: abarca el cuidado y la protección contra todo tipo de posibles daños físicos y emocionales.*
- *Pertenencia social: necesidad de encontrar afecto, sentido de pertenencia y aceptación, interacción y amor.*
- *Estima: necesidad de factores internos, como el respeto propio, la autonomía y factores externos la aceptación y estima y reconocimiento de los demás.*
- *Autorrealización: la necesidad de impulso para lograr convertirse en algo que el individuo anhela o se fija un propósito que es capaz de alcanzar desarrollando su máximo potencial.*

Cabe destacar un factor de vital importancia es que las necesidades no se van a satisfacer en su totalidad, saber que la necesidad que se alcanza tiende a llegar a un nivel que deja de motivar, si la misma está en su total plenitud.

Frederick Herzberg (1959) afirma:

Se ha modificado el enfoque de las necesidades de Maslow por la teoría de dos factores, también conocida como teoría de motivación e higiene, en esta teoría se relacionan intrínsecos con la satisfacción de las actividades laborales y están relacionados factores extrínsecos. En el primer grupo se puede mencionar el salario, seguridad en el trabajo, condiciones laborales calidad de supervisión técnica. En el segundo grupo se detallan logro, reconocimiento, responsabilidad, progreso. (p.419)

Con la hipótesis, que la relación de todo colaborador con la actividad laboral es fundamental y que de ello depende que la actitud hacia el puesto que desempeña puede determinar con claridad el éxito o el fracaso.

Esto significa que al aumentar la motivación de una persona en las actividades organizacionales integradas por: retos, responsabilidades, oportunidad de desarrollo, se pretende mejorar la eficiencia de la satisfacción humana con un mayor realce para el logro personal.

Según McClelland (1961) presenta:

Las teoría de las necesidades de logro, poder y afiliación las cuales están vinculadas con el aprendizaje para generar mayor satisfacción a todo colaborador.

- *Necesidad de logro: se enfoca en la necesidad de salir adelante lograr el éxito y los objetivos establecidos.*
- *Necesidad de poder: Influcidar sobre otras personas orientadas a su comportamiento.*

- *Necesidad de afiliación: El deseo de interactuar social o ser parte de un grupo de personas amigables. (p.426)*

La motivación del recurso humano para el logro de los objetivos organizacionales, es el trabajo en conjunto de fuerzas internas y externas que fomentan que un individuo se esfuerce por dar lo mejor de sí, y como también elija un plan de acción para fijar la dirección y el enfoque de su conducta, el nivel de esfuerzo aportado y la constancia de la conducta.

Peter Rusell (2011) afirma:

La motivación es el impulso que hace a las personas esforzarse y luchar para alcanzar un objetivo. La motivación sin duda es un factor importante en el desarrollo y progreso de una empresa, debido a que depende de ésta, la actitud y la conducta de los trabajadores con relación a su desempeño y al logro de las metas propuestas. (p.133)

La motivación del recurso humano, es más bien un proceso dinámico que un estado fijo. Al percibir la motivación como dinámica, se afirma que los estados motivacionales están en constante movimiento interactivo, en un estado de crecimiento y declive. Se puede mencionar cuatro etapas de un proceso cíclico; anticipación, activación y dirección, retroalimentación (feedback) del rendimiento, resultado.

El proceso de motivación se ha convertido en un reto para las organizaciones empresariales, al identificar y canalizar la disposición de sus colaboradores a ser compatibles con las metas de la organización, que sienta sentido de pertenencia. Es evidente que si las organizaciones empresariales logran una estructura sólida, motivada y comprometida obtendrá un nivel de integración y satisfacción los que repercutirán en fines comunes.

Se considera que la madurez y la motivación deben de predominar en el ser humano para que ambas sean unificadas para obtener logros y progresos, teniendo bien definidos los objetivos para crear

el estímulo que mantendrá la actitud positiva y la mejor disposición para la realización de las actividades cotidianas.

En la mayoría del recurso humano laboral activo, opta por un empleo para cubrir sus necesidades básicas asumiendo que es la mayor motivación para solventar sus necesidades cotidianas. Se ha observado que en las empresas comerciales Agencias Way, Distribuidora la Económica y El Gallo más Gallo, brindan a sus colaboradores las prestaciones establecidas en ley para velar por la integridad de todo trabajador. Dichas empresas que se dedican a la comercialización de electrodomésticos, establecen metas donde se incentiva al colaborador con comisiones sobre el porcentaje de sus ventas mensuales.

A través de la presente investigación se identificó, que adicional de las comisiones sobre ventas también les motivan al nombrarlos empleados del mes, les entregan cupones canjeables en súper mercados, celebración a cumpleaños cada mes, las organizaciones hacen alianzas con las empresas farmacéuticas para brindar jornadas médicas, capacitaciones y convenciones anuales donde se agradece y premia por el esfuerzo, dedicación y esmero puesto al cargo que se desempeña.

3.2 Hallazgos y análisis general

A través de las encuestas realizadas a las empresas, en áreas administrativas se pudo identificar que su mayor enfoque está en obtener la mayor rentabilidad posible, lo que conlleva a recurrir a estrategias disponibles para alcanzar los objetivos organizacionales.

Por obvias razones la dirección de desarrollo del personal se constituye, como el factor fundamental para coadyuvar al logro de los objetivos, al desarrollo y crecimiento personal de los colaboradores.

En las organizaciones empresariales sujetas a investigación, se pudo analizar el ambiente que genera la gestión de la motivación del recurso humano, se abordó la conveniencia, utilidad y grado de compromiso en la empresa, la cual se determina como una gran familia formada por cada uno de los colaboradores que la integran.

El recurso humano es una fuente de ventajas competitivas para la organización, que se centra en el valor de los colaboradores como elemento clave para lograr los objetivos organizacionales, y aprovechar las oportunidades que surjan en el entorno.

Los resultados obtenidos de acuerdo a la compensación, justos y equitativos que brindan las empresas sujetas a investigación, se evidencia la satisfacción total de sus colaboradores al manifestar que las compensaciones son factor importante que los motiva para seguir formando parte de la organización donde se encuentran.

El factor dinero contribuye a la motivación del colaborador, se debe tener en cuenta que se incrementa cuando se trabaja por objetivos, en general un puesto asignado de trabajo se oferta con un llamativo salario y se mejora en función del progreso del colaborador.

Con relación a la teoría de la equidad donde el individuo se recompensa según sea su desempeño, constituye un elemento a gran escala para maximizar el desarrollo personal y como consecuencia aumentar la productividad de la organización.

Mientras más se adapte el perfil del colaborador a las características y funciones que implica cada cargo dentro de la organización menos probabilidades habrá que estos en algún momento determinado, se lleguen a sentir frustrados o desmotivados.

Como referencia Maslow (1943) cita las necesidades de la realización personal, donde todo individuo tiene la aspiración de crecer y desarrollarse tanto en el ámbito personal y profesional, de acuerdo a los resultados obtenidos los colaboradores encuestados en la mayoría manifiesta estar muy de acuerdo que las empresas donde se desempeñan les ofrecen oportunidades de crecimiento y desarrollo.

Las organizaciones motivan a sus colaboradores con ascensos según sea el grado de compromiso, conocimientos, aptitudes y habilidades que desarrollan de acuerdo a la persistencia del continuo esfuerzo, en la realización de las actividades cotidianas.

A pesar de las oportunidades que la organización brinda, se pudo observar una minoría de los colaboradores que se encuentran en desacuerdo porque las empresas brindan escasas oportunidades

de crecimiento y desarrollo, en el proceso de investigación de campo se visualizó a más de un colaborador ocioso, lo que genera conducta negativa para generar experiencia y escalar dentro de la organización.

Sobre la flexibilidad de horario según las jornadas establecidas en ley, la mayoría de los colaboradores manifestaron estar muy de acuerdo con las mismas porque las organizaciones por el afán de la protección y seguridad a su integridad, planifican sus itinerarios, lo cual constituye una fuente de motivación por las condiciones laborales ofrecidas, al igual fomenta el desempeño laboral para evitar algún tipo de riesgo que contrarreste el bienestar de ambas partes. Los colaboradores opinan que la buena calidad del clima organizacional ha favorecido en la formación de un equipo de trabajo sólido donde se cooperan e interactúan, para aumentar el grado de comodidad.

Los colaboradores que manifiestan sentirse en desacuerdo por la flexibilidad de horarios, manifiestan su inconformidad por las jornadas que se laboran en los días festivos o fechas donde es mayor el movimiento, sin embargo reconocen la retribución económica por el tiempo extraordinario.

Las organizaciones empresariales sujetas a investigación, están enfocadas a la administración por objetivos, integran a sus equipos de trabajo y les brindan una adecuada inducción para que puedan adaptarse, según el área asignada evaluando periódicamente el desempeño.

En la investigación de campo realizada se ha evaluado si las mismas cuentan con programas de capacitación y formación que le permita mejorar en el puesto que ocupa, en su mayoría los resultados fueron sentirse muy de acuerdo y de acuerdo porque reconocen que si le han sido brindados las capacitaciones necesarias desde el inicio de la relación laboral.

El propósito de las capacitaciones es descubrir capacidades y habilidades que contribuyan al logro de los objetivos organizacionales, además de hacerlos partícipes de la formación de la misión, visión y valores para el desarrollo administrativo y puedan utilizar su mayor potencial para que generen efectividad.

Los programas de capacitación permiten el desarrollo personal y laboral, por ello las organizaciones lo ven como una inversión necesaria que genera beneficios para ambas partes.

Según los colaboradores encuestados las empresas donde se desempeñan, en su mayoría revelan estar en total desacuerdo porque la empresa no les brinda ningún tipo de beneficio adicional a los establecidos en ley. Afirman que no es un tema que les afecte en su desempeño y motivación pero que les gustaría que las empresas implementaran un beneficio que involucre a su núcleo familiar.

De igual manera se manifiestan en total desacuerdo el mayor número de los colaboradores encuestados, al afirmar que la empresa no les ofrece un plan de retiro, acorde a la antigüedad de ser parte del equipo de trabajo, comentan que al momento que la empresa prescinde de sus servicios les liquida todas las prestaciones establecidas en ley, y cuando el colaborador renuncia únicamente se le liquida las prestaciones irrenunciables.

Al momento de consultarles si estarían de acuerdo que la empresa les hiciera una deducción mensual, para implementar un fondo previsorio, para incentivarlos a crear un fondo de ahorro monetario que les sería útil al momento de su retiro, la mayoría de los colaboradores afirmaron estar muy de acuerdo.

Con la finalidad de conocer el nivel de compromiso de los colaboradores, se planteó una interrogante, sobre cuál es el nivel de compromiso con la empresa al día en que se realizó la encuesta, la misma estuvo muy aceptada en su totalidad al afirmar en su mayoría los colaboradores afirman sentirse en un nivel muy alto de compromiso al mantener una actitud positiva en la realización de sus actividades, lo que promueve la mejor disposición para lograr los objetivos establecidos. Los colaboradores afirman que al tener los objetivos organizacionales bien definidos los motiva a comprometerse a lograrlos con satisfacción y eficiencia.

Los colaboradores manifiestan sentir una conexión emocional hacia la empresa donde se desempeñan, están comprometidos y entusiasmados, se identifican con los valores y metas de la organización, el poder de tomar decisiones confiere un mayor grado de responsabilidad y pertenencia el cual aumenta el nivel compromiso.

Daniel Goleman (1995) afirma:

La motivación en el ambiente de trabajo, es la unión del conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un individuo de lo mejor de él y así también elija un acto de acción

y se conduzca de cierta manera por medio de la dirección y el enfoque de la conducta adecuada, el nivel de esfuerzo aportado y la persistencia según sea la disciplina. (p. 47-48)

Las aspiraciones de cada colaborador contribuyen a aprovechar los recursos que las empresas les brindan para lograr desarrollar aptitudes o habilidades, para conservar y aumentar el nivel de compromiso. El atributo de la fuerza laboral comprometida y motivada facilita las relaciones laborales en un marco de confianza y apoyo mutuo.

En referencia al grado de motivación en sus actividades cotidianas, los colaboradores comparten sentirse en un grado muy alto motivación por las acciones administrativas, las cuales enfatizan la importancia de la motivación para generar capital de trabajo de calidad y de alta competitividad para realzar la inteligencia emocional que unifica el desempeño personal y laboral.

Se analiza que dentro del tipo de recompensas que aumenta el grado de motivación, es el reconocimiento personalizado e inmediato por parte de los jefes inmediatos, lo que expresa la mayoría es que desean que se realice con más frecuencia que con sencillez se les mire a los ojos y escuchar “me gusta la forma en que usted labora”, el reconocimiento aumenta el grado de motivación, porque significa que es evidente el empeño con que se realizan las labores.

Para motivar al recurso humano de las empresas se puede ejemplificar varias estrategias o herramientas para incentivar al colaborador, para lograr resultados sorprendentes, sin embargo no cabe duda que la motivación es el combustible que mueve al personal. Han sido varios factores destinados a motivar al personal que de manera regular y con sencillez se enseña que una palmada en la espalda, dada en el momento justo es lo que cambiaría el panorama y lo que los colaboradores necesitan de este pequeño pero valioso reconocimiento.

Otra observación que es relevante mencionar, es que el colaborador acepta con buena actitud, cuando de una buena manera se personaliza un comentario cuando se dirige a la persona por su nombre de pila, esto crea mayor estímulo.

Los colaboradores manifiestan el valor de los sistemas de motivación, porque interfieren en la satisfacción de sus necesidades y la regulación de la conducta humana, para ser efectivo, mediante los factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación.

A través de la investigación de campo realizada, se expone una serie de factores que en contexto representan una fuente de motivación para que los colaboradores logren los objetivos organizacionales, desde luego que es evidente la escala de importancia según consideraciones de los mismos, al manifestar que el salario que les remunera la empresa impulsa el interés de los colaboradores, cabe resaltar que según Frederick Herzberg no es un aspecto motivador si no satisfactores que motivan a las personas pero deben existir para que no surjan insatisfacciones. Desde luego que no se puede restar valor como motivador por el estatus y las condiciones de vida que le representaría al individuo.

De acuerdo a las consideraciones de los encuestados la dependencia familiar, es otro factor que repercute en consideración sobre la motivación para realizar sus actividades al sentirse comprometidos por velar por su núcleo familiar.

Sentirse competente es otro factor, que incentivan al desempeño individual al ser un factor extrínseco que genera la necesidad de afiliación y aceptación, e interfiere sobre el esfuerzo dirigido al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Si bien los autores citados establecen una jerarquía de las necesidades del ser humano, se supone que existe cierto grado de preferencia según sean las necesidades que cada individuo desea satisfacer, se tiene como ideal las necesidades vitales para que toda persona conviva de forma digna.

Dentro de los hallazgos se hace relación a conceptos básicos que entran en juego y que generan influencia sobre el logro de los objetivos organizacionales, un colaborador motivado produce alto desempeño en las actividades asignadas de acuerdo a la disponibilidad de recursos que le brinda la organización, el buen desempeño genera recompensas de acuerdo a los factores internos y externos lo que a su vez genera satisfacción personal y laboral.

Además de relacionar la motivación entre otras cosas, es el impulso de tener un nuevo día lleno de oportunidades que permite seguir adelante ante las circunstancias u obstáculos, es la forma en que se piensa y actúa que nos harán más ameno el desarrollo y crecimiento de la personalidad.

La calidad de vida que se brinda en el ambiente de trabajo, representa el grado de satisfacción de las necesidades que logra el equipo de colaboradores mediante sus experiencias en ella.

El enfoque del análisis realizado acerca de teorías y aplicaciones, demuestra que la motivación debe ser considerada desde el punto de vista de sistemas de contingencia, según Maslow (1943). Implica tomar en cuenta las variables de personalidades propias y en diferentes situaciones. La conducta humana no es una cuestión sencilla, se debe considerar más bien como un sistema de variables e interacciones.

Según sea el mecanismo de motivación de los colaboradores, influyen una serie de factores que se han de considerar, los roles en que participan en su vida personal y profesional, debido a que las personas se encuentran insertos en un sistema social amplio, por lo tanto en su actuación se pueden establecer los mecanismos de motivación adecuados. Tener presente el concepto de individualidad en el que cada colaborador cuenta con factores motivacionales propios, esto ayuda a que los impulsos permitan desplegar su máximo potencial. La personalidad está condicionada a factores genéticos y a la influencia del entorno lo que se refleja en expresiones individuales de carácter.

La relación de los mecanismos de motivación deriva en la formación de las metas personales que sigue cada colaborador dentro de la organización, es por ello que los directivos conocen, analizan y enlazan los roles, habilidades, capacidades, personalidad y conocimientos en un contexto determinado para alcanzar los objetivos organizacionales.

Se supone que existen elementos que también influyen en la motivación del recurso humano tales como: el ambiente favorable, factor importante en el desempeño de los colaboradores, éste debe ser confortable, que brinde seguridad que no tenga excesivo control de supervisión, que permita cierta movilidad y se pueda interpretar como libertad para que cada colaborador se plante y coordine sus propios movimientos dentro de la organización.

La motivación es algo personal como se ha mencionado, las personas trabajan por varias razones; lo que es importante para unos, quizá no tenga importancia para otros, de tal forma los gerentes deben conocer a sus colaboradores personal e individualmente para tener conocimiento de qué es lo que les motiva. La comunicación dentro de una organización es esencial para direccionar el futuro por una visión que se desarrolla a través de los canales o medios utilizados para comunicar una información.

En la investigación se analizó que los factores más relevantes de motivación, que las empresas organizacionales deben brindar a su recurso humano en áreas administrativas para el logro de los objetivos organizacionales son:

- Capacitación: programas de capacitación que cuenten con el objetivo de aportar mayores herramientas al equipo de trabajo.
- Reuniones frecuentes con superiores: buscar el diálogo y permitir la expresión de los colaboradores escuchar sus opiniones, ideas y sugerencias que contribuirán de manera directa o indirecta al éxito de los objetivos organizacionales.
- Oportunidades de ascenso: para los colaboradores resulta importante alcanzar metas y expectativas dentro de la empresa, que pueda existir un plan que les permita crecer personal como profesional.
- Retos profesionales: promueve innovación para la empresa, que el colaborador pueda crecer en el cargo que desempeña para que su trabajo sea dinámico.
- Ambiente laboral adecuado: brindar un ambiente atractivo que permita al colaborador desarrollarse con libertad y seguridad.
- Reconocimiento de sus logros: los colaboradores buscan ser reconocidos y valorados para el desarrollo efectivo de sus actividades cotidianas, es por ello que se debe de estimular para generar mayor productividad.
- Sinergias: inculcarles que las fuerzas de trabajo que se conectan entre sí, aumentan la productividad y el desarrollo.

Los colaboradores que no están motivados, no aprenden a desarrollarse, no son productivos pierden calidad y no aportan competitividad, como se ha mencionado que no todos los colaboradores son iguales, más bien cada uno es un sistema orgánico muy complejo, desde luego el acercamiento a la persona como tal, el conocimiento de su inteligencia emocional y una aproximación sobre los motivos de sus comportamientos, sin duda harán más eficaces y excelentes colaboradores.

Se analizó la prioridad de concientizar sobre la importancia de la motivación al recurso humano de las organizaciones comerciales sujetas a investigación, para lograr una cultura organizacional motivada y amigable para todos los integrantes, esto permitiría mejoras en la gestión empresarial.

3.3 Conclusiones

El objetivo general de la investigación fue identificar qué factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación genera mayor productividad en el personal en áreas administrativas de las empresas comerciales de Santa Elena, Petén que influye en la competitividad de las organizaciones.

Se identifican las estrategias que las organizaciones empresariales sujetas a investigación aplican a su recurso humano para el logro de los objetivos organizacionales: crean un ambiente laboral donde la comunicación fluye, establecen cronogramas de reuniones en periodos cortos donde se comparten experiencias y conocimientos. Se incentiva la participación de toma de decisiones de acuerdo a los aspectos relacionados mediante previo empoderamiento. Se evalúa el desempeño felicitando e incentivando al colaborador por la buena gestión realizada. Se fomenta la participación de los colaboradores en las actividades desarrolladas a complementar el desarrollo personal y profesional en capacitaciones y talleres brindados.

Las empresas comerciales, Agencias Way, Distribuidora la Económica y Gallo más Gallo establecen estrategias de motivación porque reconocen que un colaborar motivado garantiza mayor desempeño para realizar las actividades encaminadas al logro de los objetivos organizacionales.

Los factores internos que motivan a los colaboradores a realizar sus actividades diarias son sus propias capacidades y habilidades al esforzarse por alcanzar su máximo potencial para obtener satisfacción personal, obtener autoridad y perseverancia; en los factores externos se establece que

obtener una recompensa económica, jornadas laborales, premios, reconocimiento de logros, sentido de pertenencia y oportunidades de superación.

4. Referencias

4.1 Bibliográficas

1. Chiavenato I. (2013) *Administración de Recursos Humanos*. Editora McGraw – Hill Interamericana de España. México, D. F.
2. Ivancevich J., Konopaske R. & Matteson M. (2006). *Comportamiento Organizacional*. México D. F. (7^a edición). McGraw-Hill Editores, S. A. de C. V.
3. Koonzt H., Weihrich H. & Cannice M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. (14^a edición.). México, McGraw-Hill.
4. Lussier R. N., & Achua C. F. (2011). *Liderazgo teoría, aplicación y desarrollo de las habilidades*. México D. F. Cengage Learning Editores, S. A. de C.V.
5. Robbins S. P. & Judge T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (13^a edición). Pearson Prentice Hall. México, D. F.
6. Rusell P. (2011). *Cómo ser un gerente Proactivo*. (1^a edición). Talleres Gráficos L.E.E.R. Guatemala.

4.2 Digitales

1. García L. (2016, 9 de noviembre). *La motivación comienza por dentro*. Recuperado de <https://ismaelcala.com/la-motivacion-comienza-por-dentro/>
2. Gerencie.com. (2018, 1 de mayo). *Gestión del Talento Humano*. Recuperado de <https://www.gerencie.com/gestion-del-talento-humano.html>

Anexos

Anexos 1



Encuesta

Motivación del recurso humano para el logro de objetivos organizacionales

A continuación se presentan una serie de preguntas, se le solicita responder de acuerdo a su punto de vista. Las mismas serán utilizadas en un proceso investigativo, en busca de identificar la influencia de la motivación de los colaboradores, en el logro de los objetivos de la organización empresarial. Los datos serán manejados de manera confidencial.

Sexo: _____ Edad: _____

Instrucciones:

Marque con una X la opción conforme a su punto de vista. Se sugiere sea sincero al responder.

1. ¿La empresa cuenta con planes de compensación, justos y equitativos?
Muy de acuerdo ___ De acuerdo ___ En desacuerdo ___ En total desacuerdo ___
2. ¿Considera que la empresa ofrece oportunidades de crecimiento y desarrollo?
Muy de acuerdo ___ De acuerdo ___ En desacuerdo ___ En total desacuerdo ___
3. ¿Le ofrecen flexibilidad de horario en su trabajo, según jornadas establecidas en ley?
Muy de acuerdo ___ De acuerdo ___ En desacuerdo ___ En total desacuerdo ___
4. ¿Cuenta la empresa con un programa de capacitación y formación que le permita mejorar en el puesto que ocupa?
Muy de acuerdo ___ De acuerdo ___ En desacuerdo ___ En total desacuerdo ___
5. ¿La empresa brinda programas de beneficios para los colaboradores y su núcleo familiar, adicionales a los establecidos en ley?
Muy de acuerdo ___ De acuerdo ___ En desacuerdo ___ En total desacuerdo ___
6. ¿La empresa le ofrece un plan de retiro acorde a su antigüedad dentro de ella?
Muy de acuerdo ___ De acuerdo ___ En desacuerdo ___ En total desacuerdo ___

7. ¿Cuál es su nivel de compromiso con la empresa al día de hoy?
Muy alto _____ Alto _____ Regular _____ Bajo _____ Muy bajo _____

8. ¿Cuál es su grado de motivación en el trabajo que realiza al día de hoy?
Muy alto _____ Alto _____ Regular _____ Bajo _____ Muy bajo _____

9. De los siguientes factores. ¿Cuáles considera que le motivan más para realizar su trabajo? Marque sólo 3.

Sentido de pertenencia

El salario

Sentirse competente

Ascensos

El ambiente de trabajo

Reconocimientos

Dependencia de familia

Premios

10. ¿Considera que los factores elegidos en la pregunta anterior, influyen en la productividad en su trabajo?

Muy de acuerdo ___ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ En total desacuerdo ___