

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS



**PROPUESTA DE UN PLAN DE FORTALECIMIENTO MOTIVACIONAL DEL
PERSONAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD
PRIVADA**



LICENCIADA
STEPHANY DAYAN HERNANDEZ ENRIQUEZ

GUATEMALA, OCTUBRE 2022

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIO DE POSGRADO
MAESTRÍA EN RECURSOS HUMANOS



**PROPUESTA DE UN PLAN DE FORTALECIMIENTO MOTIVACIONAL DEL
PERSONAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD
PRIVADA**

Informe final del Trabajo Profesional de Graduación para la obtención del Grado Académico de Maestro en Artes, con base en el Instructivo para Elaborar el Trabajo Profesional de Graduación, aprobado por Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 21 de octubre de 2021, según Numeral 7.8 Punto SEPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018.

DOCENTE: MSC. NOEMÍ CLARIVEL CARRILLO REYES

AUTORA: STEPHANY DAYAN HERNANDEZ ENRIQUEZ

GUATEMALA, OCTUBRE 2022

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

HONORABLE JUNTA DIRECTIVA

Decano:	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario:	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero:	Lic. Carlos Alberto Hernandez Gálvez
Vocal Segundo:	MSc. Byron Giovani Mejía Victorio
Vocal Tercero:	Vacante
Vocal Cuarto:	P.C. Marlon Geovani Aquino Abdalla
Vocal Quinto:	P.C. Carlos Roberto Turcios Pérez

TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN DEL TRABAJO PROFESIONAL DE
GRADUACIÓN

Coordinador:	Dr. Julio Roberto De León Vizcaíno
Evaluador:	Lcda. MSc. Brenda Jacqueline Caal
Evaluador:	Lcda. MSc. Lisbeth Magaly Morales Cuezzi



ACTA No. EEP.OF.RRHH-C-028-JPFS-2022

De acuerdo al estado de emergencia nacional decretado por el Gobierno de la República de Guatemala y a las resoluciones del Consejo Superior Universitario, que obligaron a la suspensión de actividades académicas y administrativas presenciales en el campus central de la Universidad, ante tal situación la Escuela de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, debió incorporar tecnología virtual para atender la demanda de necesidades del sector estudiantil, en esta oportunidad nos reunimos de forma virtual los infrascritos miembros de la terna evaluadora, el 22 de Octubre de 2022, a las 14:30 - 15:00 horas para evaluar la presentación del informe del **TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN II** de la **Licda. Stephany Dayan Hernández Enriquez**, carné No 201316550, estudiante de la Maestría Administración Recursos Humanos de la Escuela de Estudios de Postgrado, como requisito para optar al grado de Maestro en Artes. El examen se realizó de acuerdo con el Instructivo para Elaborar el Trabajo Profesional de Graduación para optar al grado académico de Maestro en Artes, aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.6 Punto SÉPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado -SEP- de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018.

Cada examinador evaluó de manera oral los elementos técnico-formales y de contenido científico profesional del informe final presentado por el sustentante, denominado:

ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD

N PLAN MOTIVACIONAL PARA EL ÁREA

factores de evaluación proporcionadas por la Evaluadora. La Terna Evaluadora hace las siguientes recomendaciones: que el sustentante incorpore las emiendias sugeridas por la Terna Evaluadora dentro de los 5 días hábiles.

dejando constancia de lo actuado en las hojas de Profesional de Graduación fue calificada asignadas por cada integrante de la Terna

En fe de lo cual firmamos la presente acta

Guatemala, a los 22 días del mes de

veintidós.



Dr. José de León Vizcaino
Coordinador

[Signature]
Msc. Brenda Caal
Evaluadora

[Signature]
Lisbeth Morales
Evaluador

[Signature]
Licda. Stephany Dayan Hernández
Postulante



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

ADDENDUM

El Docente del Curso Trabajo Profesional de Graduación II Certifica, que el o la **Licda. Stephany Dayan Hernandez Enriquez**, Carné 201316550 incorporó los cambios y enmiendas sugeridas por cada miembro de la Terna Evaluadora dentro del plazo estipulado y obtuvo la calificación siguiente:

Punteo	
Zona:	57
Presentación Trabajo Profesional de Graduación II:	13
Nota final:	70

APROBADO

Guatemala 27 de Octubre de 2022.

(F) 
MSc. Msc. Noemi Carrillo
Docente del Curso Trabajo Profesional de Graduación II

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

YO: **Stephany Dayan Hernandez Enríquez**, con numero de carne: 201316550

Declaro que, como autor soy el único responsable de la originalidad, validez científica de las doctrinas y opciones expresadas en el presente Trabajo Profesional de Graduación, de acuerdo con el artículo 17 del Instructivo para Elaborar el Trabajo Profesional de Graduación para optar al grado académico de Maestra en Artes.



Autor: _____

Nombre: Stephany Dayan Hernandez Enríquez

Teléfono: 30439446

Correo: dayan.enriquez94@gmail.com

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	i
INTRODUCCIÓN.....	ii
1. ANTECEDENTES	1
1.1. Antecedentes bibliográficos.....	1
1.2. Antecedentes del Sector	4
MARCO TEÓRICO.....	5
1.3. Definiciones de la Motivación	5
1.4. Proceso de la motivación	6
1.5. Tipos de motivación.....	7
1.5.1. <i>Motivación extrínseca</i>	7
1.5.2. <i>Motivación intrínseca</i>	7
1.6. Teorías de la Motivación	9
1.7. Importancia de la motivación.....	13
1.8. Motivación laboral.....	14
2. METODOLOGÍA.....	16
2.1. Definición del Problema.....	16
2.2. Planteamiento del problema.....	16
2.3. Objetivo General.....	17
2.4. Objetivo Específico.....	17
2.5. Métodos de Investigación.....	17
2.6. Alcance de Investigación.....	17
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información	17
2.8. Población.....	18
2.9. Resumen del procedimiento utilizado para el desarrollo del TPG	19
2.10. Estadística.....	19
3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	21
3.1. Criterios de segmentación.....	21
3.2. Ambiente Laboral	24
3.3. Calidad en el trabajo.....	26

3.4. Trabajo en Equipo 28

3.5. Comunicación..... 30

3.6. Recompensas 32

CONCLUSIONES..... 34

RECOMENDACIONES 35

REFERENCIAS 36

ANEXOS..... 39

RESUMEN

El objetivo del presente estudio es evaluar la motivación del personal en el área administrativa de una empresa de seguridad privada en la Ciudad de Guatemala, considerando la importancia que se genera en la actualidad con respecto a este tema y muchas organizaciones de índole mundial se empeñan en desarrollar de la mejor manera los diferentes componentes para que el personal se encuentre motivado, identificando motivadoras, el grado y estructurar una propuesta para el fortalecimiento motivacional según las necesidades encontradas.

La investigación que se ha desarrollado es de tipo descriptiva, realizando un censo a todo el personal administrativo que cuenta con 50 personas. Con la técnica principal que se utilizó la encuesta y su instrumento de apoyo fue un cuestionario en Google Forms, el cual expone ciertos puntos de vista de los colaboradores y de esta forma evaluar el grado de motivación.

Dando como resultado que a pesar de que el personal considera cosas positivas en la organización, es importante desarrollarlas para poder lograr que sientan lealtad hacia la organización y puedan lograr un mejor desempeño. La motivación de los empleados es clave para el éxito de una organización. Es el nivel de compromiso, impulso y energía que los trabajadores de una empresa aportan al puesto todos los días. Sin él, las empresas experimentan una reducción de la productividad, niveles más bajos de producción y es probable que la empresa tampoco alcance metas importantes.

En donde los resultados se encuentra la certeza que permite fundamentar la necesidad de una estructuración de una propuesta para el fortalecimiento de la motivación. Tomando en cuenta los cinco componentes esenciales, como lo es el clima laboral, la calidad en el trabajo, el equipo de trabajo, la comunicación y las recompensas.

Palabras clave: motivación, desempeño organizacional.

INTRODUCCIÓN

En toda organización sin importar su tamaño, es esencial el capital humano que ayuda a gestionar las diversas actividades diarias que las empresas necesitan para poder funcionar, por eso es importante la gestión de recursos humanos. El proceso de emplear personas, capacitarlas, compensarlas, desarrollar políticas relacionadas con ellas y desarrollar estrategias para retener. El papel que practica Recursos Humanos es administrar a las personas dentro de un lugar de trabajo para lograr la misión de la organización y reforzar la cultura. Una de estas maneras para lograr todos estos propósitos es motivando al personal.

De esta forma el presente documento explica la importancia de una propuesta de plan de fortalecimiento motivacional enfocándose específicamente al área administrativa, respondiendo a las interrogantes de porque es necesaria y como ayuda a la organización. Tomando como base distintas investigaciones para realizar los antecedentes, se determina la importancia del personal motivado, demostrando que tienen un mejor desempeño, siendo personas leales y comprometidas.

La base del marco teórico expone las definiciones de lo que es motivación por diferentes autores, ya que para desempeñar las tareas de una manera productiva es importante que las personas estén interesadas en desarrollarlas y todo esto lleva un proceso iniciado en un equilibrio interno y terminando en satisfacción; las formas que se originan la motivación es de importancia ya que pueden ser internas o externas. Esto se puede encontrar en las diferentes teorías que se han desarrollado a lo largo de los años, encontrando su importancia, así como sus ventajas y las desventajas del personal poco motivado.

Dentro de la metodología, se da a conocer la forma en que se desarrolla la investigación dentro de la cual se define el problema principal, el cual es conocer si existe motivación en la organización dentro del área administrativa. Con el objetivo principal de evaluar la motivación, utilizando el método de investigación científica, estableciendo un alcance descriptivo, en donde se busca evaluar a todo el personal. utilizando como técnica de investigación el cuestionario y siendo apoyada por fuentes bibliográficas.

Dando como resultado la identificación de motivadores y grado o nivel de motivación que se posee actualmente en la organización. De esta forma estructurar una propuesta para el fortalecimiento motivacional según las necesidades identificadas.

1. ANTECEDENTES

1.1. Antecedentes bibliográficos

Según Kahungya (2016) en su estudio *Effects of motivation on employess performance: a case of VP Office in Dar es Salaam de Tanzania* (Los Efectos de la motivación en el desempeño laboral: un caso de VP office en Salamá Tanzania), en su tesis para obtener el grado de maestría; plantea que la motivación no solo afecta a los factores cognoscitivos sino también el trabajo que se realiza día con día. La motivación hace que los empleados sean leales, dedicados y comprometidos con la organización dando un buen servicio interno y externo. Las recompensas de un trabajo bien hecho se deberían de poner en práctica juntamente con la compensación pública. Por lo cual es importante evaluar la motivación de los empleados, identificando los diferentes tipos de motivación y examinar las relaciones entre la motivación y el rendimiento. Se concluye que a los empleados de VP Office, les gusta las recompensas en beneficios de transporte, trabajo extra, permisos y beneficios médicos, juntamente con un liderazgo que los motive. También la relación entre los empleados motivados indica que dirige a incrementar el desempeño, en orden a hacer una óptima utilización del recurso humano, por lo que es necesario realizar una estrategia para mejorar el sistema de recompensas.

Kemoh (2016) En su trabajo realizado, *The Impact Of Motivation On Employees Performance In An Organization: A Case Of Unicef Somalia Support Centre, Nairobi* (El impacto de la motivación en el desempeño de los empleados en organizaciones: UNICEF Somalia Centro de Apoyo, Nairobi), tesis para obtener el grado de maestría, expresa que para que una organización sea competitiva debe motivar a sus empleados, sabiendo la importancia e influencia en la organización, de esta forma creando relaciones fuertes y positivas. El propósito de su estudio era determinar el impacto de la motivación en empleados UNICEF, creando de esta forma un cuestionario de estudio para recolección de datos, en donde se evidenció que las personas no se encontraban felices en sus trabajos porque no los tomaron en cuenta en el diseño del trabajo. También se comprobó que los colaboradores trabajan para mejorar sus conocimientos, habilidad y lo necesario para el desarrollo de sus labores.

Rodríguez (2015) en su trabajo, Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Estelí, Nicaragua, tesis para obtener el grado de maestría; plantea que la motivación es un elemento importante del comportamiento organizacional porque se ve reflejado en el desempeño. Siendo importante identificar los elementos que influyen en todo el proceso, desarrollando evaluaciones de acuerdo con la institución. Realizando una investigación documental considerando las distintas teorías de motivación y factores se observa que existe una tendencia de la motivación hacia el desempeño laboral, por lo que es necesario diseñar técnicas que promuevan una actitud positiva de los colaboradores. Es importante también mencionar que cada trabajador impacta de diferente manera en la organización por lo que se debe determinar los elementos con mayores estímulos psicoafectivos. Así como es importante un ambiente agradable laboral, que la comunicación sea positiva y con libertad de expresión.

Como indica Mazariegos (2015) en su trabajo, Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala, tesis para obtener el grado de maestría, expone que una persona motivada es más productiva, en donde el departamento de Recursos Humanos es una pieza esencial para proporcionar los principales elementos y medios necesarios para lograrlo. La importancia de tomar en consideración la opinión de los colaboradores, los factores principales para el buen desarrollo son la cultura organizacional y una clara política. Como instrumento la escala de Likert y una Escala de Motivación Psicosociales dando como resultado que efectivamente la motivación influye en el alto rendimiento organizacional, aunque también hay que tomar que existen motivos externos.

Por otra parte Zelada (2016) en su estudio, Relación de la motivación laboral con el clima Organizacional en los agentes de seguridad y vigilancia Privada de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo en Perú, tesis para obtener el grado de maestría, describe que el éxito de grandes organizaciones es la capacidad a grandes adaptaciones al cambio y una de las formas de lograrlo es transformar los modelos mecanicistas a modelos más flexibles en la forma de liderazgo, la toma de decisiones, la comunicación

y el trato hacia los colaboradores, de esta forma enfatizando la necesidad de talento humano. Como elemento principal la importancia de identificar los factores que influyen en la motivación como actores intangibles para la rentabilidad y productividad organizacional. La técnica utilizada para recolección de datos son las escalas de motivación y ambiente laboral en el cual se obtuvieron las siguientes conclusiones: la existencia de una relación entre la motivación y el clima organizacional, estos factores pueden ser manipulados para elevar los índices de motivación.

González (2016) en su indagación, Satisfacción Laboral y su Efecto en la Atención y Servicio al Usuario, tesis para obtener el grado de maestría, indica que las personas con alto nivel de satisfacción tienden a tener una actitud positiva hacia el trabajo que realizan, dando lo contrario a las personas con bajos niveles de satisfacción. La satisfacción se traduce a una alta productividad, reduciendo el ausentismo y la rotación organizacional y de esta forma dando satisfacción al usuario. Ya que los colaboradores están al frente de la organización afectando de manera positiva o negativa a la opinión de los usuarios. Aunque en algunas ocasiones también influye la disposición de los empleados, por ejemplo, en el trabajo de campo realizado en el Centro Universitario de Occidente indicaron los colaboradores estar satisfechos pero los usuarios que el servicio que se brinda no es el adecuado, esto se debe a que es necesario más que la motivación para tener un alto desempeño, como, por ejemplo, constantes capacitaciones.

Sánchez Bazan (2020) en su trabajo, La Motivación y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa ETRAL SAC, de la Universidad Privada del Norte de Cajamarca Perú, tesis para obtener el grado de maestría, expone que la sociedad reconoce al factor humano como factor de logro de objetivos, de esto radica su importancia en profundizar en su estudio, en donde cada día más personas se especializan en el tema y crecen las empresas consultoras para apoyo a las organizaciones. Busca encontrar las dimensiones más importantes para los colaboradores de ETRAL SAC, en la motivación y de esta forma ayudar a ampliar las fronteras de conocimiento y determinar su impacto junto con las teorías asociadas. Concluyendo que los colaboradores encuentran que la motivación intrínseca representa un porcentaje elevado, actuando de manera espontánea por interés propio a sus

actividades laborales, y teniendo una relación directa con el desempeño por medio de prueba de hipótesis RHO Spearman.

Fosu (2016) Comparte en su estudio previo a conferírsele el grado de maestría en administración de empresas, manejo estratégico, *The Impact Of Motivation, On Employee'S Performance; The Case Of Komfo Anokye Teaching Hospital* (El impacto de la motivación en el desempeño de los empleados, un caso en Komfo Anokye Hospital de enseñanza), tesis para obtener el grado de maestría, detecto un problema la falta de personal en los hospitales en Ghana, por lo que existe una necesidad de implementar sistemas de motivación para atraer y retener al capital humano. Como objetivo principal es evaluar el impacto que esto crea, tanto para el personal como para los alumnos que realizan sus prácticas, ya que se observó que el sistema de remuneración y compensación, presentan retos. Por lo que recomendó establecer las metas para cada colaborador, evaluar el sistema de compensaciones y desarrollar un sistema de motivación que impacte en las carreras.

1.2. Antecedentes del Sector

Desde 1990 la empresa inició sus operaciones, proveyendo sus servicios en Guatemala. Los fundadores son Ejecutivos Israelitas expertos en seguridad internacional, que han servido en las fuerzas especiales del ejército en su país natal. A finales del año 1995, se creó Armosis, una empresa líder en blindaje de todo tipo de vehículos, la cual se adicionó para formar parte de la organización. Posterior a ello en el año 1999, con la finalidad de dar un servicio más completo se conformó un Club de Tiro que a su vez sirve también para entrenar a todos los guardias que forman parte del grupo, sin dejar a un lado la opción ofrecer un servicio a los aficionados al tiro. Cuenta con un lugar especialmente diseñado para la práctica deportiva, defensiva, entrenamiento y recreación.

Durante dos décadas de vida profesional en Guatemala, ha alcanzado el prestigio y reconocimiento brindando un personal altamente calificado, brindando servicios a funcionarios (ejecutivos) y compañías multinacionales. Especializándose en seguridad industrial, residencial, comercial, bancaria, y personal; así como también ofreciendo diversos servicios: agentes uniformados, laboratorio de poligrafía, seguridad ejecutiva, seguridad electrónica, blindaje, club de tiro.

MARCO TEÓRICO

1.3. Definiciones de la Motivación

La motivación ha sido definida a lo largo de los años como todo lo que impulsa a realizar una acción concreta y perseverar para conseguir un objetivo, según (Huilcapi-Masacon et al 2017) en el artículo científico publicado en la revista científica Dominio de Las Ciencias, donde cita a diversos autores que han colaborado con la definición dentro del área organizacional, Stoner, Freeman & Gilbert, para ellos las metas organizacionales eran igual a miembros comprometidos, siendo una fuerte base para la psicología, indican que la idea de motivación surge desde Frederick Taylor, quien fue un promotor de la organización científica en el trabajo y vinculó los incentivos salariales con la eficiencia laboral, análisis que sustenta las metas organizacionales se logran si los miembros están comprometidos.

Para que las personas puedan desempeñar las tareas que tienen que realizar día con día es necesario estar interesado en desarrollarlas, en su libro El Secreto de la Motivación el autor expone que la motivación es “Motor, fuerza, energía, combustible, la motivación es lo que mueve e impulsa a una persona a lograr un objetivo”. (Perret, 2016, pág. 15). Las personas biológicamente están predispuestas a buscar aceptación social, una disposición que tienen los humanos de invertir tiempo y recursos para el logro de objetivos. Es necesario tomar en cuenta las variables que motivan a las personas, porque son diversas y hasta cierto grado particulares.

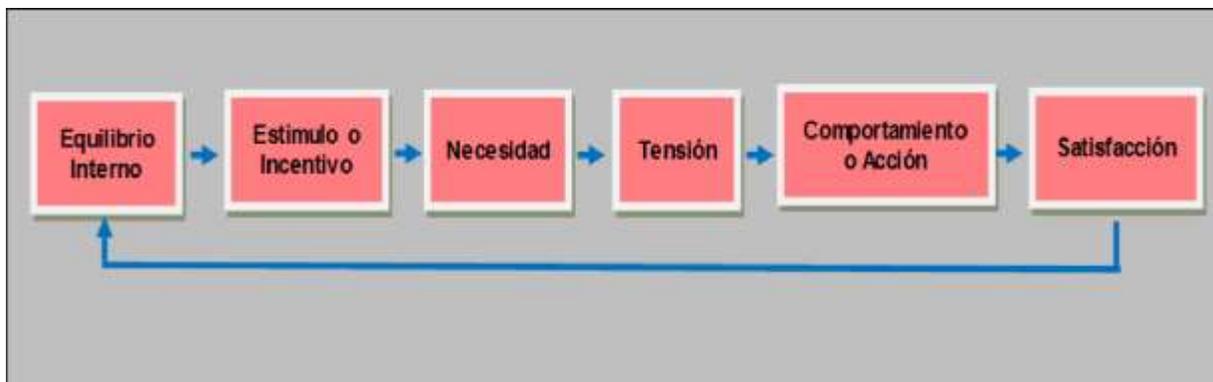
La motivación puede ser entendida como una decisión cognitiva, describe la motivación, proceso por el cual las personas pueden lograr objetivos propuestos, ya que todos los comportamientos están dirigidos a cumplir objetivos y metas. Como Badubi (2017 citó Saari and Judge 2004) “a pleasurable or positive emotional state resulting from the appraisal of one's job experiences” (la motivación como el placer o un estado de emoción positiva en las experiencias laborales). Siendo no solo lo que activa los comportamientos, si no también factores que dirigen y determinan decisiones y anime a el reconocimiento de ciertos objetivos intensionales y se puedan monitorear, siendo un factor determinante para el desempeño de los colaboradores en las organizaciones.

1.4. Proceso de la motivación

Se debe entender la motivación como un proceso cíclico, en el cual cada paso es básicos, sencillos, entendibles y lo más importante aplicables a cualquier teoría. Cuando se habla de necesidades y carencias es un término muy amplio porque puede involucrar aspectos fisiológicos y aspectos psicológicos. Según Ramírez, (2015 citó el planteamiento de Chiavenato 2007) “la satisfacción de ciertas necesidades es temporal y pasajera, es decir, la motivación humana es cíclica: la conducta es un proceso continuo de resolución de problemas y satisfacción de necesidades a medida que éstas surgen”. Proporcionando la siguiente imagen, ayudando a comprender mejor el proceso.

Figura 1

Etapas del proceso cíclico motivacional en satisfacción de una necesidad



Nota: (extraída de Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad Regional Multidisciplinaria, 2015)

Todo empieza por una necesidad, se crea un estímulo o incentivo para esa necesidad, es cuando rompe el equilibrio creando tensión y se acciona con respecto a la misma, de esta forma creando una satisfacción y volviendo al equilibrio interno. Siendo esto un proceso que se repite reiteradas veces y nunca cambia. Ya que los humanos están en constante movimiento y crecimiento, buscado la satisfacción.

1.5. Tipos de motivación

Los diferentes tipos de motivación impulsan a las personas en los momentos difíciles, hacen que tengan un alto rendimiento y mantienen el enfoque en los compromisos. Estas formas de motivación se originan externa o internamente, se definen por acción o inacción y se pueden categorizar como extrínsecas (fuente externa, acción) e intrínsecas (fuente interna, acción). Comprender estas diferentes formas de motivación es importante tanto para el individuo como para las organizaciones que buscan un mayor rendimiento o logro de metas.

1.5.1. Motivación extrínseca

La motivación proviene de los estímulos del exterior, García (2106 cita a Toro 1992), “para hablar de los externos se definirá cuáles son los más relevantes y que espera un empleado de ellos, supervisión en tanto que el empleado sea evaluado y reconocido por sus méritos de manera justa, grupo de trabajo y cuente con un grupo de personas que posibilite una relación productiva, el contenido de trabajo lo lleven a la creatividad y no a la monotonía, salario en cuanto a la retribución económica asociada al desempeño del puesto de trabajo y promoción en cuanto a recibir ascensos que permitan alcanzar una mayor responsabilidad en la empresa que pertenece”. (pág. 16). Toda esta influencia externa impulsa a las personas a actuar o comportarse de manera específica.

Siendo estos factores todos los estímulos que se necesitan para realizar una actividad dando un mejor desempeño y buenos resultados. Se debe tomar en cuenta que la recompensa económica no mejora el desempeño, se debe analizar y evaluar los factores para poder trabajar en ello, porque este tipo de motivación puede ser definitiva para el desempeño. La motivación extrínseca también tiende a carecer de significado. El efecto de la motivación de la recompensa puede ser inconsistente y, a menudo, no funciona. Si la compensación funcionará de manera constante.

1.5.2. Motivación intrínseca

La motivación intrínseca la define Armas (2019 citó Reeve et al. 1994), cuando las personas realizan actividades para satisfacer necesidades con causa personal, entonces

actúan por motivación intrínseca, es decir cuando el comportamiento está autorregulado y surge de las necesidades, intereses o curiosidades personales”. La motivación intrínseca se refiere a una motivación interna, que es subjetiva pero que se cree que ocurre como resultado de acciones que se alinean con valores o con el placer de realizar una tarea. Una persona puede sentir orgullo y deseo de trabajar más duro para recibir una taza de café y una palmada en la espalda del jefe, pero otra persona puede ver estas recompensas como algo sin sentido o que no vale la pena el esfuerzo.

Algunos autores exponen que existen tres tipos de motivación intrínseca, como el conocimiento, los logros y la estimulación. Este tipo de motivación se crea a partir del orgullo que pueda sentir una persona por sí mismo y con capacidad a realizar actividades sin otra motivación que la satisfacción y el placer del trabajo en sí. La clave para comprender la motivación internalizada es la relación con los valores o deseos de una persona.

Según los autores (Arguello A., 2019) et al el entorno social y la empresa “se integran a partir de motivaciones personales, profesionales, laborales entre otras con el objetivo de alcanzar metas comunes.” (pág.7). En donde es necesario un conjunto de aspectos necesario para que una persona se sienta motivada y pueda desempeñar mejor sus labores. Por eso es importante desarrollar el sentido de pertenencia en la organización, porque de esta forma se trabajará con compromiso y esto se puede llevar a cabo con planes de desarrollo.

Un elemento importante es la solidaridad humana, si los colaboradores sienten que pertenecen a la organización y se le incluye en grupos de trabajo con apoyo de todos los compañeros se crea una estimulación en ellos, también mediante el correcto desempeño de cada uno, a esto se le conoce como clima organización, ya que según Blanco (2022 citó a Chiavenato 2009) “se le denomina así al ambiente generado entre los miembros de la organización y está ligado al grado de motivación de las personas”. (pág. 133) Siendo necesario un buen ambiente para un pleno desempeño laboral. Creando proyectos de apoyo solidarios y la capacidad en el trabajo para entender las necesidades del compañero.

1.6. Teorías de la Motivación

El concepto de motivación es usado para el área laboral y vida personal, existen diversas teorías con el propósito de explicar la motivación humana, muchas de estas son tradicionales pero muy acertadas. Se puede apreciar que cada una tiene algo que aportar a la explicación, a pesar de que en muchas ocasiones no están en total acuerdo entre estas, algunas veces se debe al empleo y vocabulario usando en los diferentes idiomas. Muchas de las teorías contemporáneas contribuyen en una manera única a potenciar las prácticas futuras e investigaciones. La mayoría de las recompensas tiene un sistema de recompensas económico, promoción o no financiera. En algunas organizaciones se manejan los castigos, y los trabajadores no realizan sus actividades si la recompensa no es suficiente o el castigo no afecta tanto. Por este motivo es importante la motivación para que los trabajadores puedan realizar sus funciones de una mejor actitud y sin necesidad de vigilancia.

- **Teoría pirámide de necesidades de Maslow**

Una de las teorías más reconocida es la Pirámide de necesidades de Maslow, la cual se desarrolló 1943, pero se viene complementando a lo largo de los más de 77 años. “Basado en las necesidades biológicas, físicas, sociales y psicológicas que el humano necesita, Maslow desarrolló una teoría de cinco escalones” Badubi (2017). Explica cómo las personas son seres complejos que sienten la necesidad de alcanzar metas en la vida, porque son seres sociales, dividiendo estratégicamente en grupo en cinco grupos, lo primero y básico son las necesidades básicas como comer, descansar, respirar y todas las necesidades fisiológicas, el segundo escalón es la seguridad financiera, familiar y física el anhelo psicológico por la tranquilidad. El tercer escalón son las amistades y afecto que todo ser humano como ser social necesario. El cuarto es el reconocimiento, confianza y el deseo de reconocimiento. Y como última etapa está la autorrealización. Esta teoría es de gran ayuda para entender las necesidades de las personas en el trabajo y determinar cómo se podría dar la satisfacción, reconocimiento las diferentes necesidades que influyen en el comportamiento y actitudes.

- **Teoría bifactorial de Herzberg**

En 1954 se crea la teoría bifactorial de Herzberg, tomando como base la pirámide de Maslow, pero desarrollada específicamente para el comportamiento en el área laboral, el cual describe que existen factores de higiene y de motivación, derivándose su nombre como Teoría de Motivación-Higiene, permite conocer que las personas están más motivadas cuando su entorno laboral es estable y seguro. En el estudio señala que la motivación depende de factores de higiene o insatisfacción laboral (factores extrínsecos) refiriéndose al área laboral en donde se desempeña, siendo ajeno a control de las personas como, por ejemplo: el salario, las condiciones laborales, seguridad laboral y las relaciones sociales. Los factores de motivación o satisfacción (factores intrínsecos), son directos al puesto de trabajo como el trabajo estimulante, responsabilidad, el logro y la autorrealización. Si los factores de higiene no están satisfechos se ven afectos los factores de motivación y es cuando se empieza la desmotivación, como se observa en la siguiente ilustración.

Figura 2

Relación de Teoría de necesidades de Maslow y de los factores de Herzberg



Nota: (Vigencia conceptual de los factores de la motivación: una perspectiva desde la Teoría Bifactorial propuesta por Herzberg, 2018)

- **Teoría X y Y**

Douglas McGregor identificó dos actitudes que llamó Teoría X y Y. (Madero y Rodríguez, 2018) menciona que “La teoría X favorece el liderazgo autoritario, donde el énfasis recae principalmente en la productividad, el trabajo justo, la restricción a la opinión y a la recompensa por el desempeño, donde la administración debe de contrarrestar esa actitud en sus empleados, por medio de prácticas con mayor control y vigilancia. Mientras que la teoría Y Hellriegel y Slocum (2009: pág. 272), la definen como: el conjunto de propuestas y creencias que adoptan un enfoque de liderazgo y empoderamiento”. Estas teorías opuestas, en la teoría X el empleado no le gusta el trabajo y los jefes lo tienen que amenazar para que se cumpla, siendo un gran motivo de desmotivación para los colaboradores, todo es impuesto con instrucciones y dirigidos sin tomar en cuenta su opinión. Al contrario de la teoría Y, a las personas les gusta su trabajo, son responsables y auto gestionables, son personas con altos grados de motivación, sacando su lado más creativo y desarrollar su crecimiento personal y profesional; fomentando la participación y el trabajo en equipo.

- **Teoría de McClelland**

En 1989 se desarrolló la teoría de McClelland, que tiene como base tres factores: logro, poder y afiliación. En el cual indica que el individuo se comporta conforme al entorno, la cultura y forma de ser de los que lo rodean. Sanchez Del Valle (2019 citó McClelland 1977), “los individuos con alto grado de éxito se interesan más por los negocios y son competentes, dado que los negocios requieren asumir riesgos leves y la responsabilidad interna de sus propios actos, prestan más ahínco a la retroinformación en términos de costes, beneficios y técnicas más innovadoras para conseguir bienes o servicios”. Porque las personas tienen una necesidad elevada de pertenecer a grupos sociales, buscan la alta estima de los demás, sintiendo un alto grado de necesidad de lograr desafíos por lo tanto toman riesgos para poder conseguirlo. También muchas personas buscan influir sobre otras, sintiendo la necesidad de poder, describiendo dos tipos de persona que les gusta, la primera es de forma positiva ayudando a las personas y la segunda egoísta que utilizan para su propio beneficio.

- **Teoría de la equidad**

John Stacey Adams, en 1963 desarrolló la Teoría de la Equidad, Bermúdez Osorio (2019 citó que Adams 1963), “sostiene que la satisfacción, desempeño y motivación de un individuo dependen de la percepción de la relación entre esfuerzo y recompensa, afirma que los individuos buscan mantener la equidad entre los insumos siendo la asignación de tareas”. Esto propone que las personas generalmente se comparan con otras y de esta forma permite mejorar ciertos aspectos, existe una alteración con lo que se piensa y se hace no coincide, logrando que las situaciones vayan de una manera más lenta. Por lo que ofrece una relación prácticamente de intercambio, si se recibe algo a cambio de lo que se dará y se percibe justos, pero sí en cambio pasa lo contrario, lo que se aporta es mayor a lo que se percibe deja la sensación de injusto, por lo que viene la desmotivación. Como por ejemplo si en una relación laboral una persona comprometida con la organización trabaja horas extras, realiza sus tareas puntuales y con tiempo para apoyar en otras labores, pero el jefe no hace hincapié en algún tipo de reconocimiento, la persona se desmotiva, sentirá que la relación no es equitativa.

- **Modelo de expectativas de Porter-Lawler**

El modelo de expectativas de Porter-Lawler, expone una compleja teoría de motivación en la que la satisfacción laboral se da a causa del desempeño laboral, en donde toca temas del comportamiento humanos, dependiendo de la cantidad de desempeño será el valor de la recompensa, pero la recompensa se ve influenciadas a su vez por el desempeño laboral. Y todo se ve afectado tanto como por factores internos y externos, que influyen en las decisiones que toman en su modo de comportarse. Balcescu (2015) da un ejemplo claro en la conferencia internacional de Conocimiento Organizacional; el trabajo la técnica de Porter-Lawler con los militares, “Lawler interprets effort, motivation, satisfaction and performance as separate variables and tried to explain the complex relationship between them.” (interpreta el esfuerzo motivación, satisfacción y desempeño como unas variables separadas y tratan de explicar lo complejo de las relaciones, en donde interviene el valor de las recompensas, la percepción de reconocimiento.) En el estudio se observó como los líderes tienen que estar conscientes de las necesidades de

los subordinados y tienen que usar diferentes técnicas para incrementar el desempeño lo cual se ve reflejado individual y colectivamente.

1.7. Importancia de la motivación

La motivación es necesaria para el desempeño laboral, si las personas no se sienten inclinadas a comprometerse ellas mismas en el trabajo, no pondrán el esfuerzo necesario para realizar un buen desempeño. Se debe incluir otro tipo de factores como lo son las habilidades, las competencias y la percepción del rol, tomando importancia la motivación, ayudando a incrementar la productividad y retener a los empleados. Organizaciones que diseñan un sistema de motivación no solo están animando a los colaboradores en la manera más efectiva si no también atrayendo candidatos potenciales. Algunas líneas de estudio se caracterizan en el compromiso y más precisamente en la forma de energía de las personas, esto se considera una experiencia positiva que tiene un trasfondo con consecuencias, toda la experiencia central del compromiso laboral se presume lleva a importantes resultados, con un comportamiento positivo asociado con la necesidad de cumplimiento. Muchas investigaciones examinan el trabajo enfocándose en los beneficios, así como los antecedentes y el compromiso laboral. (Green et al, 2017)

Podemos pensar en un empleado cuya motivación laboral es particularmente baja, probablemente estén trabajando a un ritmo más lento, evitando tareas y pasando tiempo en sus teléfonos, pero, sobre todo, están desenfocados y no están poniendo ninguna energía en su trabajo. Esto no solo está desperdiciando sus recursos, sino que podría tener un efecto en cadena para otros empleados, lo que podría impedir que toda la empresa produzca un trabajo al más alto nivel o cumpla objetivos importantes. Por otro lado, un empleado motivado es entusiasta, motivado y se enorgullece de su trabajo. Realizan tareas rápidamente, toman acción y quieren hacer un buen trabajo, tanto para ellos como para la empresa. Ya sea que su empresa esté en su mejor momento o en ascenso, la motivación del personal es muy importante. En el momento en que cae, los ingresos y la producción pronto podrían seguir.

Tabla 1

Ventajas de la motivación y desventajas del personal desmotivado

Ventajas de la motivación	Desventajas del personal desmotivado
<ul style="list-style-type: none"> • Mayor productividad • Buen ambiente laboral • Retiene empleados • Calidad de trabajadores • Reduce costos • Mayor liderazgo por parte de los colaboradores • Incentiva la motivación • Compromiso por parte de los colaboradores • Fidelidad • Reduce problemas 	<ul style="list-style-type: none"> • No existe trabajo en equipo • Disputas en la organización • Falta de liderazgo • Insuficiencias en el servicio al cliente • Menor productividad • Alto nivel de ausentismo • Rotación • Desgaste en la imagen y reputación organizacional • Mala comunicación

1.8. Motivación laboral

La motivación de los empleados es el nivel de compromiso, energía e innovación que tiene el personal de una empresa durante la jornada laboral, sin él, las empresas experimentan una reducción de la productividad, niveles más bajos de producción y es probable que la empresa tampoco alcance metas importantes. Mantener y mejorar la motivación en el lugar de trabajo puede ser un problema para muchas empresas, ya que no todas las tareas serán interesantes, por lo tanto, las empresas deben encontrar formas de mantener a sus empleados comprometidos.

Mantener la motivación es difícil de hecho, a menudo se compara una tarea o un proyecto con el impulso de salir de un pantano por propia cuenta, Fishbach (2018) en un artículo

científico publicado en Harvard Business expone que “We seem to have a natural aversion to persistent effort that no amount of caffeine or inspirational posters can fix” (parece que las personas tienen una aversión natural al esfuerzo persistente que ninguna cantidad de cafeína o poster inspiradores pueden solucionar). Muchas investigaciones han demostrado que la motivación de los empleados está muy relacionada con el compromiso de los empleados, además, el compromiso de los empleados casi siempre conduce a una mayor productividad.

Es difícil asignar una métrica para medir la motivación de los empleados, la única forma genuina de medir esto es saber cómo se sienten realmente los empleados. Las encuestas anuales son demasiado infrecuentes, demasiado difíciles de medir y demasiado largas. En el momento en que solicite comentarios en una encuesta anual, es posible que los empleados hayan estado viviendo con esos problemas durante un año y que tengan efectos perjudiciales para el negocio. En su lugar, le recomendamos que busque una herramienta de encuesta de pulso confidencial.

2. METODOLOGÍA

2.1. Definición del Problema

Los factores que intervienen en la motivación pueden ser internos que se puede dar por el interés y la curiosidad, se hacen las tareas por el deseo y satisfacción. Los factores externos, es todo lo que viene de fuera, como por ejemplo los incentivos y refuerzos positivos. Por este motivo es importante identificar los factores que influyen en la motivación ya que se considera a las personas como un elemento fundamental al éxito de toda organización. Cuando se motiva el recurso humano es más leal y productivo, proveyendo de un buen servicio.

La empresa en la actualidad tiene distintas divisiones en el área administrativa: división seguridad uniformada, división seguridad ejecutiva (guardaespaldas), división electrónica (alarmas) área del polígono de tiro, todos ubicados en un complejo de estructuras divididas, dentro de cada división cuenta con sus respectivos gerentes y jefes en mandos medios, departamento de ventas, contabilidad, publicidad y únicamente el departamento de Recursos Humanos funge en todas las divisiones. Dentro de la organización no se fomenta la cultura organizacional, promociones, compensaciones salariales, entre otros aspectos, que ayudan a la motivación.

Como es de conocimiento, la motivación es un elemento importante ya que permite la sinergia de los equipos, estimulando la conducta de los colaboradores para el logro de los objetivos organizacionales, considerándose todos los elementos que influyen en el proceso para un mejor rendimiento por parte de los colaboradores. Por lo que se debe aprender el valor de la motivación y cómo influye. En estudios realizados se ha observado a los trabajadores que están motivados rinden de manera positiva, contrario lo que pasa en las con personal desmotivado, en donde las organizaciones no se desarrollan con eficiencia y eficacia, consiguiendo de esta forma no se alcancen los objetivos o visión que se tiene proyectada.

2.2. Planteamiento del problema

Por lo expuesto anteriormente, se realizó la siguiente pregunta: ¿Cuál es la motivación del personal del área administrativa de una empresa de seguridad privada?

2.3. Objetivo General

Evaluar la motivación del personal en el área administrativa de una empresa de seguridad privada en la ciudad de Guatemala.

2.4. Objetivo Específico

- Identificar la existencia de motivadores para el recurso humano en la organización.
- Describir el grado o nivel de motivación que poseen los colaboradores.
- Estructurar una propuesta para el fortalecimiento motivacional según las necesidades identificadas.

2.5. Métodos de Investigación

El método de investigación que se utilizó para realizar la investigación fue el método científico, se tomó como objeto de estudio el área administrativa de la empresa de seguridad privada, con un enfoque cualitativo y diseño no experimental transversal. Englobando la descripción del diseño de estudio y realizando una recolección de datos técnicas y buscando información de fuentes primarias, usando un sistema de metodología como parte de la investigación. Según Fosú (2016) citando a Cooper and Schinder en 1998) “la recolección de datos de fuentes primarias y secundarias es utilizada para responder diferentes preguntas, las primarias se recolectan en entrevistas semiestructuradas preguntas y la secundaria en información documental.” Por lo que en la investigación se realizó la recolección de dos diferentes fuentes.

2.6. Alcance de Investigación

El estudio pretende identificar el nivel de motivación en los colaboradores en una empresa de seguridad privada en el área administrativa. Utilizando información primaria para la recolección de datos, juntamente con una investigación documental, libros, tesis y revistas por lo que se realizara una investigación descriptiva-explicativa.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información

El cuestionario es un instrumento de investigación que se utilizará para el desarrollo de la investigación de campo, aplicada al tipo de investigación cualitativa. Útil en la recolección de información útil y eficaz acerca de los trabajadores en la empresa de

seguridad privada, con el fin de obtener información verídica acerca de las variables. Como instrumento para la elaboración de esta técnica se utilizó un formulario de Google Form. La elaboración y diseño del cuestionario se ha basado en distintas fuentes bibliográficas. Con el fin de apoyar a la investigación, el cuestionario está formado por 5 secciones o categorías, cuyo objetivo es tener la máxima claridad en sus respuestas. Las preguntas elaboradas son cerradas y en una escala de 1 a 5, en donde 1 es completamente en desacuerdo y el 5 completamente de acuerdo.

El instrumento evalúa distintos factores motivacionales que se fundamentan en la Teoría de los dos Factores de Herzberg Factores, según el artículo científico de Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores, por Madero (2020), expone que “motivadores son aquellos que se relacionan con la tarea en sí, cuya ausencia no provoca insatisfacción, pero cuya presencia puede llevar a un estado superior, una persona plena, realizada, motivada para realizar las tareas. Griffin & Moorhead (2010)” siendo estos: la calidad en el trabajo, la comunicación, el trabajo en equipo, recompensas y el clima laboral. En donde posteriormente se obtuvo una base de datos que se analizó con los datos obtenidos, dando una sumatoria de cada uno de los factores.

2.8. Población

El conjunto de personas que se tomó en cuenta para realizar la investigación son las 50 personas en el área administrativa de la empresa de seguridad privada, de los cuales respondieron un cuestionario, esto ayudó a elaborar la propuesta para un plan de motivación a todos los colaboradores. A continuación, se detalla el área de los colaboradores:

Tabla 2

Distribución de la Población

Personal Administrativo en la unidad de estudio		
Área	Mujer	Hombre
Financiera	2	6
Legal	1	3
Recursos Humanos	5	-
IT	-	1
Operativa	6	15
Gerencia	1	6
Mantenimiento	2	2
TOTAL	17	33

2.9. Resumen del procedimiento utilizado para el desarrollo del TPG

El desarrollo del procedimiento comenzó en la elaboración del marco teórico, en el cual se expone la importancia del tema y sus diferentes variables, seguido a esto se definió una metodología a utilizar, la cual esta descrita en este apartado. La técnica con la cual se realizó la recolección de información fue una encuesta, como el instrumento un Forms en Google, obteniendo de esta manera los resultados para su respectiva discusión.

2.10. Estadística

En la tabulación de datos, se tomaron los resultados generados por el cálculo de puntuación por sujeto y se aplica las fórmulas empleadas para el cálculo de tres medias de tendencia central, como los son la media de variabilidad, la moda y la media. Estos resultados que se encuentran en el siguiente apartado de discusión de resultados.

Nivel de confianza

Coefficientes de confiabilidad del cuestionario 0.904793253 90%

Numero de ítems del instrumento 50

Sumatoria de las varianzas de los ítems 51.6044

Varianzas totales de instrumento 455.4564

Nivel de confianza = 90.47% $Z = 1.65$

3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos de la Empresa de Seguridad Privada, busca analizar y describir a través de la indagación de datos crear una propuesta para un plan motivacional, con el propósito ayude a la organización y a los colaboradores a entender la importancia, sobre los diferentes temas, los cuales ayudan a aumentar la motivación y de esta forma aumentar el rendimiento de los empleados y con una actitud positiva.

La información recolectada se realizó a través de una encuesta que involucra a todo el personal administrativo con el objetivo de evaluar la motivación del personal en el área, para determinar un mejor resultado. De acuerdo con el organigrama, se determinó la totalidad de personal administrativo el cual consta de 50 personas, en las diferentes áreas de la organización.

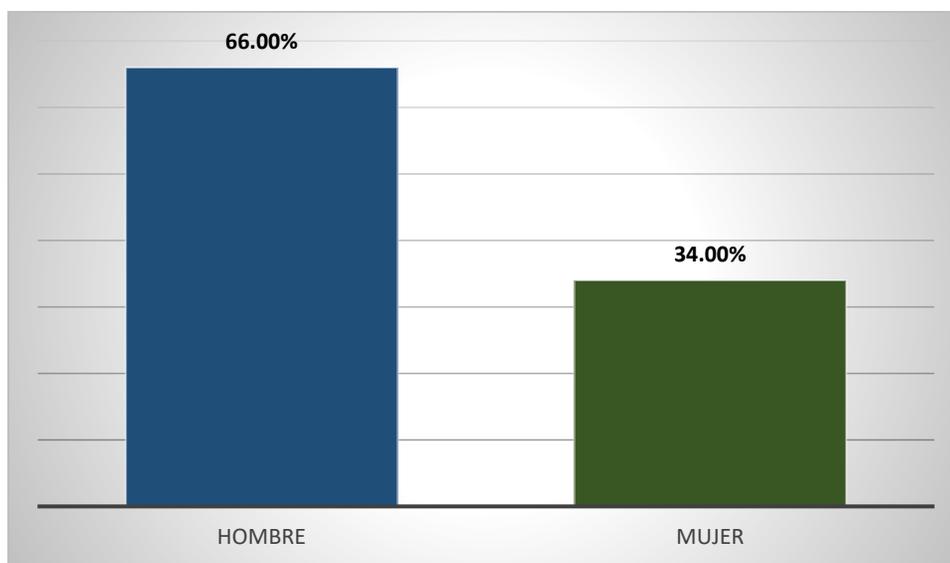
Los principales hallazgos que se tuvieron fue el reflejo de la falta de motivadores en la organización, los colaboradores muchas veces no se sienten incluidos en la organización, ni que sus opiniones sean tomadas en cuenta, por lo que la comunicación es difícil en la organización. Las relaciones con los compañeros es la correcta y en la mayoría de las veces sienten tratos injustos por parte de sus compañeros y jefes.

3.1. Criterios de segmentación

Los criterios de segmentación suelen describir los tipos de personas, según las características comunes que poseen. Siendo un punto clave para evaluar la motivación, ya que dependerá los factores motivacionales que afectan directamente a su productividad. Al cruzar los diferentes tipos de datos, puede obtener un análisis más profundo por lo que se toma en cuenta el sexo de las personas, edad y el tiempo de laborar en la organización.

Figura 3

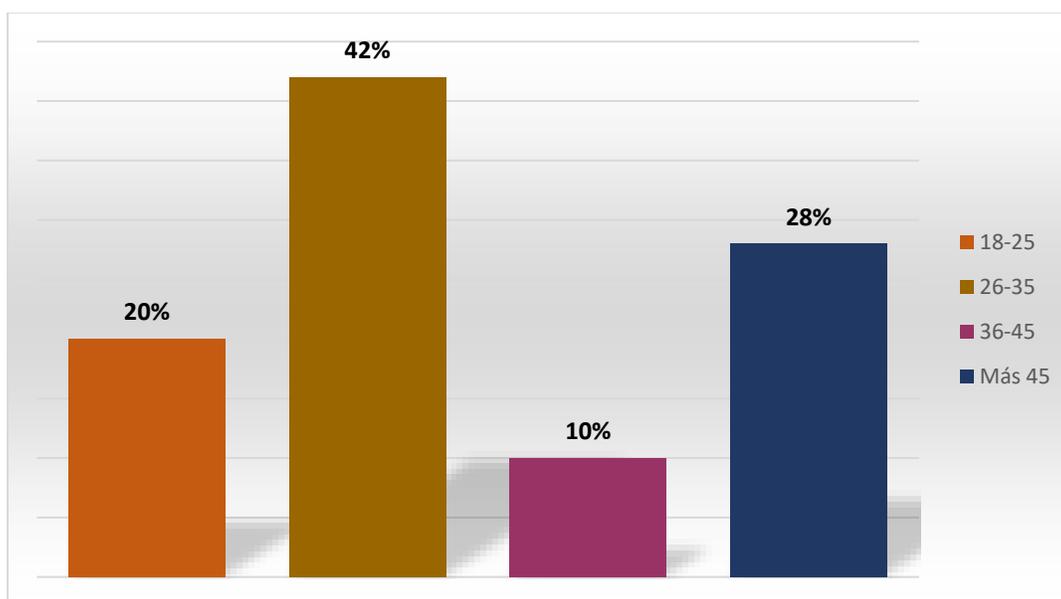
Segmentación por sexo



En la figura 3, se observa la proporción de hombres y mujeres que trabajan en el área administrativa, en la organización. Y más de la mitad con un 66% son hombres y el resto mujeres.

Figura 4

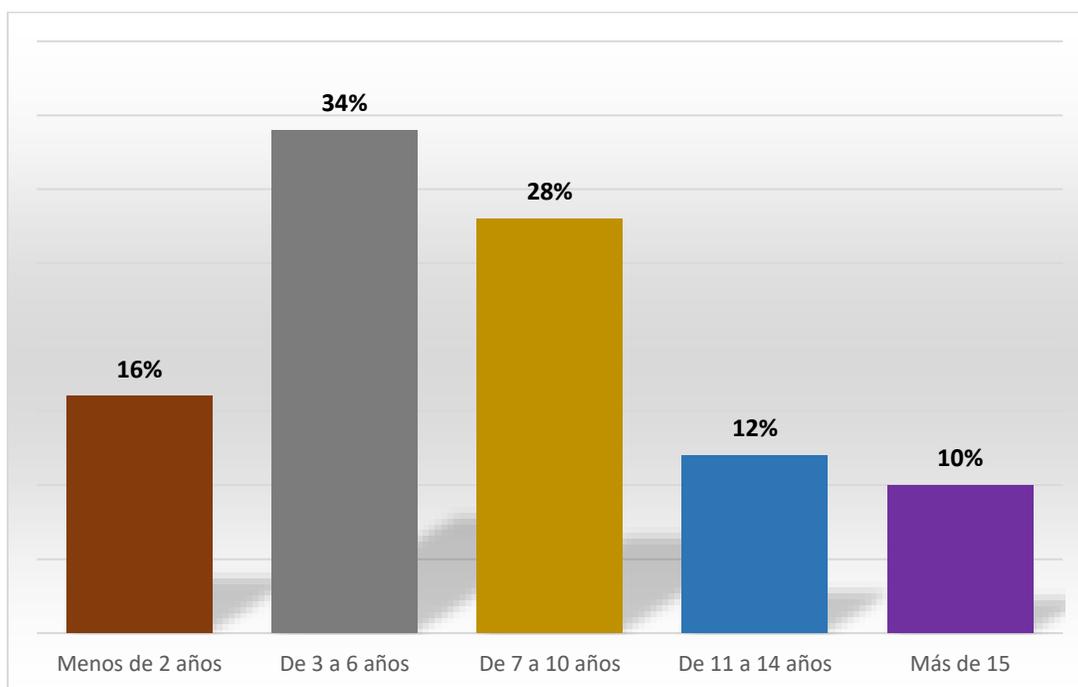
Rangos de edad de los colaboradores en el área administrativa



En la figura 4, se muestra que el 42% de las personas están en un rango de 26 a 35 años, seguido por el 28% de personas que poseen más de 45 años, un 20% para las personas más jóvenes en la organización de 18 a 15 años. Y el resto de 36 a 45 años.

Figura 5

Antigüedad en la organización



Mediante los resultados obtenidos, se observa que el 22% de los colaboradores llevan más de 11 años laborando en la organización, siendo personas muy leales por diversos factores, el 28% de 7 a 10 y en un nivel alto con un 34% personas de 3 a 6 años.

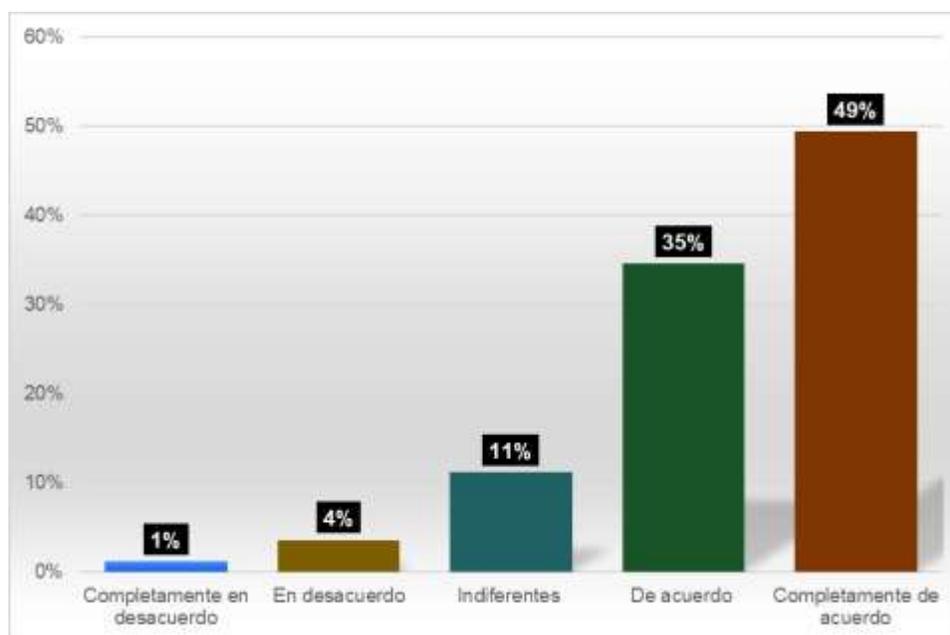
3.2. Ambiente Laboral

El ambiente laboral es un factor que influencia como los empleados se sienten en el ambiente laboral, siendo elemental porque influye en la productividad de todos. Hay varios factores que deben tenerse en cuenta al crear un ambiente de trabajo positivo. Por lo que en este apartado se realizaron las siguientes preguntas a los colaboradores para poder determinar la influencia que tiene del ambiente laboral en la motivación:

- Me gusta la empresa en la que trabajo.
- Me siento totalmente integrado en la empresa y grupo.
- Conozco bien que apporto con mi trabajo a la organización.
- Mi puesto de trabajo me resulta cómodo.
- Las condiciones físicas del puesto de trabajo son adecuadas.
- Dispongo de los recursos necesarios para realizar mi trabajo.
- Tengo suficiente espacio en mi lugar de trabajo.
- Tengo buena relación con el resto de los compañeros.
- Considero adecuado el nivel de exigencia de mis superiores para mi puesto.
- Considero que la empresa tiene confianza en mí.

Figura 6

Punto de vista de los colaboradores sobre el ambiente laboral



Se puede observar con los resultados obtenidos en la figura 6, los colaboradores del área administrativa la empresa de seguridad en su mayoría posee un buen ambiente organizacional con un total de 84% están satisfechos, esto involucra que le gusta la empresa donde trabajan, se sienten integrados y conocen bien su trabajo dentro de la organización. El otro 16% de los colaboradores no están completamente satisfechos con el ambiente dentro de la organización, siendo indiferentes a la organización, su relación con sus compañeros o si sienten que la empresa les tiene la suficiente confianza con relación a lo laboral.

A pesar de ser un porcentaje pequeño las personas que no sienten satisfacción es importante asegurar que todos los colaboradores estén en un clima organización adecuado, con recursos y espacios suficientes para poder desempeñar de forma adecuada sus labores diarias. Como expone Zelada (2016) “Entendamos al clima organizacional, este es uno de los aspectos más importantes y se puede definir como el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la organización, y que repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados” (pp 20).

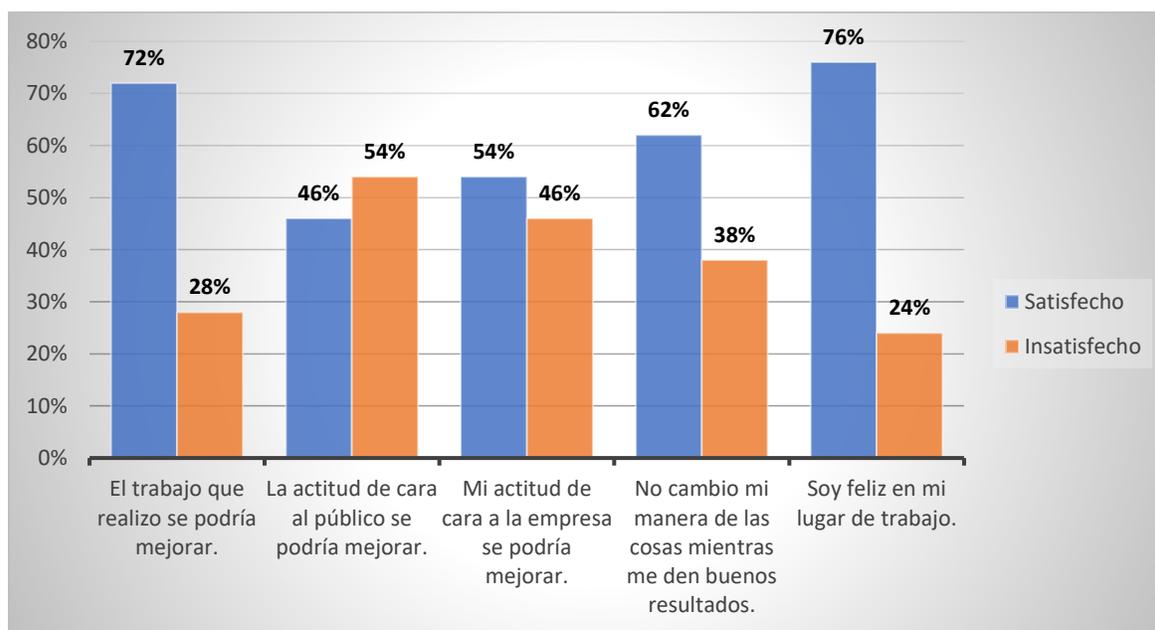
Cuando se está la mayoría del tiempo en el trabajo, un ambiente de trabajo positivo es una atmósfera que promueve un lugar de trabajo que afecta el crecimiento, la actitud y la mentalidad del personal. Las empresas pueden lograr un entorno positivo manteniendo una cultura empresarial saludable, que puede incluir fomentar el crecimiento de los empleados, promover la comunicación y ayudar a los empleados a sentirse cómodos y seguros en el lugar de trabajo. El clima de trabajo que se establece en una empresa depende de las personas que la componen, las tareas que tienen que realizar, cómo es el espacio de trabajo, el estilo de liderazgo, entre otros factores externos.

3.3. Calidad en el trabajo

La calidad es importante para mantener la satisfacción, siendo importante por varias razones. Entre ellas, mejora la productividad, mejora el desempeño de los empleados, contribuye a la moral de la empresa y garantiza la seguridad laboral. entre ellas, mejora la productividad, mejora el desempeño de los empleados, contribuye a la moral de la empresa y garantiza la seguridad laboral. Los resultados obtenidos laboral, los cuales ayudará a tener una visión global en que se encuentran los empleados y la calidad del ambiente, el grado de motivación, satisfacción y el bienestar en la organización.

Figura 7

Calidad del trabajo factores externo



En la figura anterior se puede observar que la calidad en el trabajo se encuentra la mitad del personal satisfecho con un 49%, siendo el resto las personas que no se sienten satisfechas con su trabajo. En la siguiente tabla están las frecuencias y el porcentaje con el nivel de satisfacción de las preguntas realizadas, en una gran mayoría sienten que el trabajo es monótono y aburrido, también se puede percatar que los colaboradores trabajan bajo mucha presión y de tensión tanto en las tareas, así como con los compañeros, siendo que en la mayoría del tiempo las jornadas labores se extiendan y de igual forma se salten las comidas por el exceso de trabajo.

Se observa el punto de vista del personal desde un punto de vista interno, del cómo es su actitud y trabajo en la organización. En su mayoría las personas están conscientes que su actitud hacia las demás personas y su trabajo podría mejorar, esto es algo positivo, porque el primer paso para cambiar es identificar en que estamos fallando. Con la ayuda necesaria se podría mejorar en este aspecto y las personas podrían estar más motivadas y desarrollar sus actividades diarias con más eficiencia y eficacia.

Tabla 3

Calidad del trabajo factores externo

PREGUNTA	SATISFECHO		INSATISFECHO	
	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%
Mi Trabajo es monótono, aburrido, etc.	9	18%	41	82%
Trabajo de manera habitual bajo presión.	25	50%	25	50%
De forma habitual vivo situaciones de tensión en mi puesto (con compañeros, superiores o clientes).	26	52%	24	48%
Me siento motivado en mi trabajo.	32	64%	18	36%
Me salto las pausas de descanso por exceso de trabajo.	31	62%	19	36%
Las tareas y metas establecidas me obligan a prolongar mi jornada diaria.	31	62%	19	38%

Con los resultados obtenidos podemos ver que los factores externos que afectan directamente al trabajo, García (2016) indica que para mantener un grado alto de compromiso y esfuerzo por parte de los trabajadores es necesario motivar tanto los factores internos y externos (pp 2). Llevar a cabo un trabajo de calidad requiere que use sus habilidades para completar las tareas con el más alto nivel. Por lo general, el trabajo de calidad es el trabajo que cumple con todos los requisitos de plazo, cumpliendo con las expectativas de finalización y presenta información de forma precisa, mejorando estos aspectos se podría tener un mejor rendimiento.

3.4. Trabajo en Equipo

El trabajo en equipo es importante para las organizaciones, especialmente en el mundo altamente digital de hoy. Los estudios muestran que las organizaciones que enfatizan el trabajo en equipo innovan más rápido, ven errores más rápido, encuentran mejores soluciones a los problemas y logran una mayor productividad. Cuando se hace bien, tiene beneficios que van mucho más allá de impulsar los resultados de la empresa.

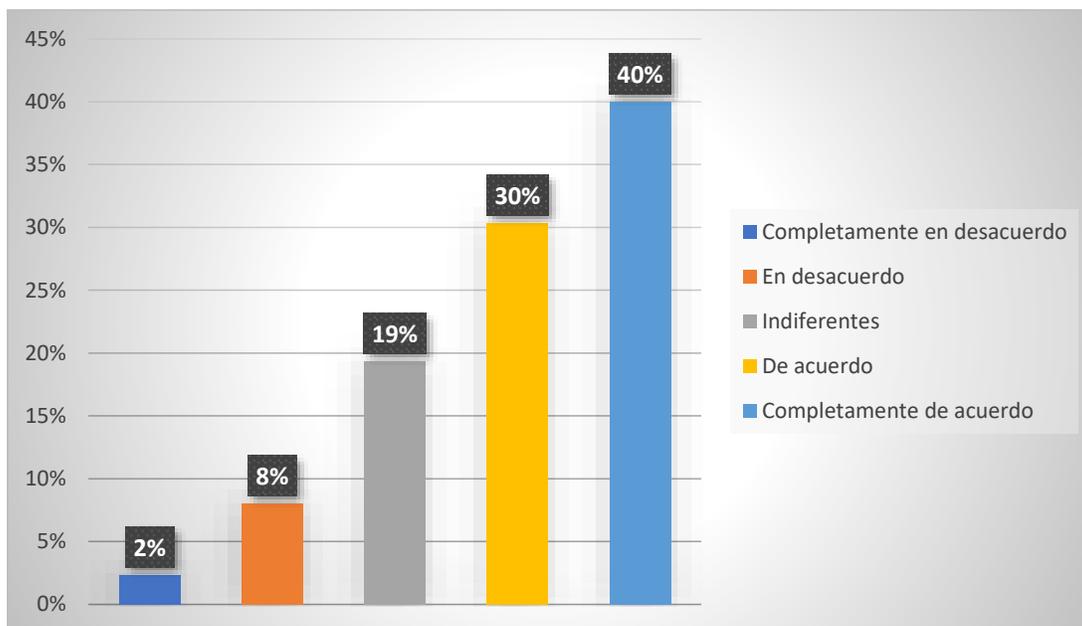
Conocer el valor del trabajo en equipo puede ayudar a Recursos Humanos a presentar argumentos sólidos ante la gerencia sobre diversos temas de política, desde el aprendizaje y el desarrollo hasta la cultura del lugar de trabajo. Estas son las razones clave por las que el trabajo en equipo es tan importante en el lugar de trabajo. La mejora del trabajo en equipo tiene como objetivo aumentar la productividad y el rendimiento en beneficio de la organización.

Por lo que en este apartado se realizaron las siguientes preguntas a los colaboradores para poder determinar la importancia y la influencia que el trabajo en equipo sobre la motivación:

- Existe una comunicación abierta y libre entre todos los compañeros.
- Considero que mis compañeros de trabajo confían en mí buena forma de desarrollar mi trabajo
- Considero que mis compañeros desarrollan sus tareas de la mejor forma que saben
- Los conflictos se resuelven de manera civilizada, buscando soluciones y aplicándolas.
- Tengo claro lo que mis compañeros esperan de mí.
- Considero que se entienden y cumplen las normas para llegar a un consenso.

Figura 8

Trabajo en equipo



La figura 9, demuestra el trabajo en equipo que tiene la organización, existiendo una comunicación abierta y libre entre los compañeros y la confianza que poseen cuando se tiene que desarrollar el trabajo. El 19% de los casos a las personas es completamente indiferente la relación con sus compañeros e indican que los conflictos no se resuelven de manera civilizada y no se cumplen las normas para llegar a un consenso. Sum (2016) “indica que el trabajo hecho por varios colaboradores donde cada uno hace parte, pero todos hacia un mismo objetivo” (pp. 83), por este motivo se tiene que tomar en cuenta el trabajo en equipo, porque si todos están buscando diferentes objetivos el llegar a la meta puede ser más difícil y en algunos casos imposible.

3.5. Comunicación

La comunicación en el trabajo es el intercambio de información e ideas de forma eficiente y de aspectos críticos para poder realizar el trabajo. La buena comunicación es una herramienta esencial para lograr la productividad y mantener relaciones laborales sólidas en todos los niveles de una organización, los empleadores que invierten tiempo y energía en brindar líneas claras de comunicación generarán rápidamente confianza entre los empleados, lo que generará aumentos en la productividad, el rendimiento y la moral en general. Mientras tanto, los empleados que se comunican de manera efectiva con colegas, gerentes y clientes siempre son activos valiosos para una organización y es una habilidad que a menudo puede diferenciar a las personas de su competencia cuando solicitan puestos de trabajo.

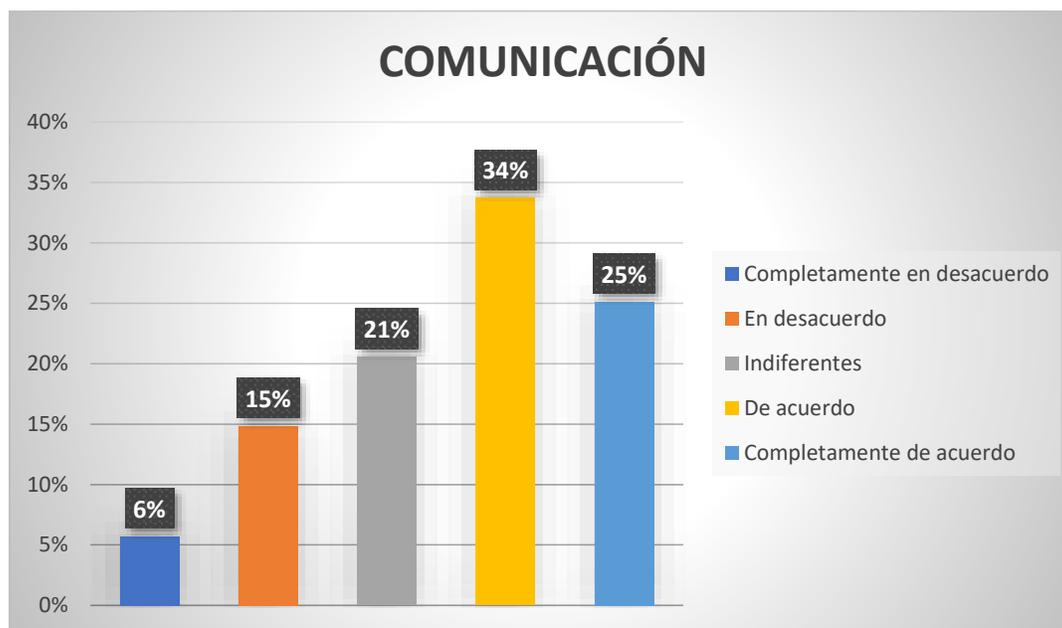
La mala comunicación en el lugar de trabajo conducirá inevitablemente a un personal desmotivado que puede comenzar a cuestionar su propia confianza en sus habilidades e inevitablemente en la organización. Por lo que la importancia de la comunicación sólida es importante para la creación de equipos que den voz a todos los integrantes y nadie se sienta excluido. Con una comunicación efectiva se puede desarrollar ideas abiertas, dando paso a la innovación y crecimiento. Por lo que en este apartado se realizaron las siguientes preguntas a los colaboradores para poder determinar la importancia y la influencia de la comunicación en el trabajo:

- El grupo y la empresa desarrolla la comunicación interna de forma permanente y planificada.
- La comunicación interna tiene en cuenta las expectativas, necesidades e intereses de los receptores.
- Es adecuada al colectivo que se dirige.
- Es coherente con la cultura y valores de la empresa.
- La empresa tiene voluntad de fomentar la comunicación con sus equipos de trabajo.
- Existe el compromiso de informar con calidad y de escuchar a los colaboradores (Se informa tanto de las noticias positivas como de las negativas).

- La información proporcionada es objetiva, es decir, está referida a hechos y aspectos concretos, además de completa y continua en el tiempo.

Figura 9

Comunicación en la organización



En la figura 10 se puede observar que el nivel de comunicación es bueno, pero se debería mejorar ya que la comunicación interna no es permanente ni desarrollada. Y el 21% es indiferente a la comunicación. Ramírez (2017) “responsables de la dirección organizacional han notado de que el buen funcionamiento y logro de objetivos de su organización/institución en el buen funcionamiento y adecuada estructura de sus redes de comunicación.” (pp 23), siendo la comunicación importante porque aumenta la moral, el compromiso, la productividad y la satisfacción de los empleados. La comunicación también es clave para una mejor colaboración y cooperación en equipo.

El 21% del personal no está de acuerdo con el tipo de comunicación que se maneja he indican que no existe coherencia entre la cultura y la comunicación. Cuando los empleados están directamente involucrados en los productos e iniciativas de trabajo, ayuda a fomentar un sentido de propiedad en el futuro de la empresa. También los hace querer trabajar para mejorar cosas como la rentabilidad de la empresa, la satisfacción del cliente y la marca.

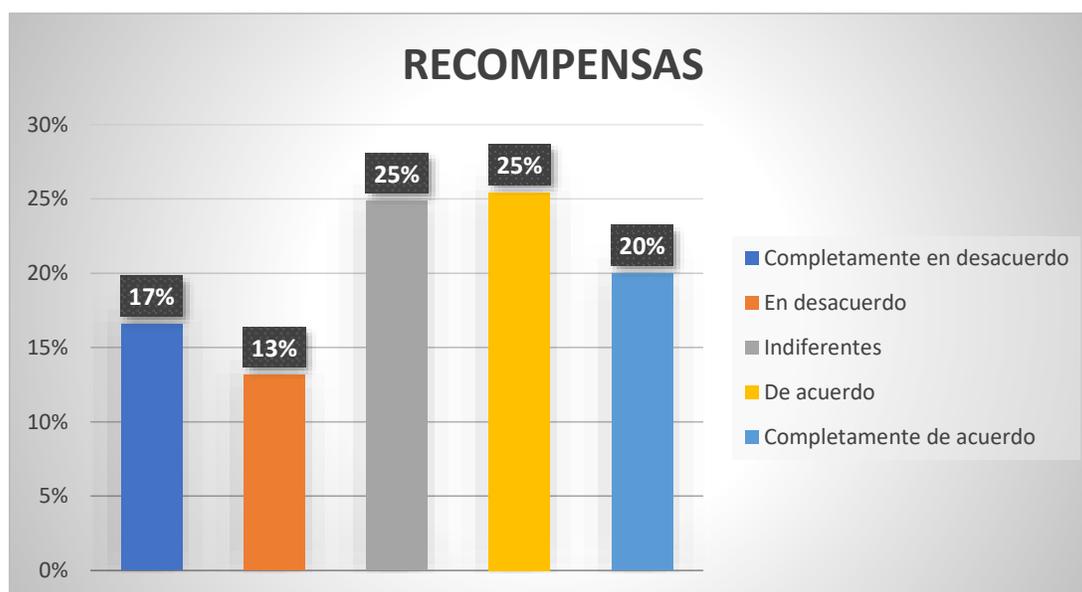
3.6. Recompensas

El reconocimiento de los empleados ha sido durante mucho tiempo la piedra angular de una gestión eficaz, a medida que aumenta la competencia por el talento, las formas en que las organizaciones muestran que valoran a sus empleados se han vuelto más importantes que nunca, la creación de un programa de reconocimiento es un comienzo, por lo que, si no tiene uno, es aconsejable adaptarlo a los modelos organizacionales. En este apartado se realizaron las siguientes preguntas a los colaboradores para poder determinar la importancia y la influencia de las recompensas:

- Estoy satisfecho con mi salario.
- Mi sueldo consta de una parte fija y otra variable según resultados.
- Considero que mi trabajo es reconocido por mis compañeros y superiores.
- GHS me ofrece permisos, cambios de horarios, días de asuntos personales, en caso de ser necesario.
- CHG comparte sus resultados (beneficios, pérdidas, etc.) con la empresa en conjunto.
- CHG me proporciona la formación continua necesaria que mi puesto requiere.
- CHG premia a sus empleados cuando se cumplen objetivos.

Figura 10

Recompensas en el área laboral



Como muestra la figura 11, las personas no se encuentran satisfechas con las recompensas y el reconocimiento de los empleados se refiere a todas las formas en que una organización muestra su aprecio por las contribuciones de los empleados. Puede tomar muchas formas y puede o no implicar una compensación monetaria. El 30% no están satisfechos con su salario o que su trabajo será reconocido. Tampoco se les otorga cambio de horarios o días por asuntos personales, esto implica que los colaboradores se sientan desmotivados.

Las personas por instinto buscan la aprobación, por lo cual al reconocer los logros ayuda a retener el mejor talento, aumentar el compromiso de los empleados y fomentar el alto rendimiento. Hastwll (2021) editora de la página Great Place to Work habla la importancia del reconocimiento de los empleados impacta de alguna forma a la organización y la apreciación de los empleados está relacionada con una mayor satisfacción laboral. Por este motivo se debería tomar en consideración algún tipo de recompensa para los colaboradores e informar de los resultados ya sean buenos o malos de forma continua y necesaria que el puesto requiera.

CONCLUSIONES

1. Con la evidencia presentada anteriormente, demuestra que actualmente en la organización el personal administrativo de la empresa de seguridad privada cuenta con motivadores, no es desarrollado por un sistema de motivación. Observando que el personal no está completamente satisfecho por cómo se maneja el tema en la organización, por lo que se concluye con la necesidad de estructurar un método.
2. Para poder determinar el grado motivacional de los colaboradores en la organización se tomaron en cuenta cinco componentes esenciales para el mismo, el ambiente laboral en donde a pesar del grado de satisfacción es alto, es importante evaluar los aspectos de mejora, para que todo el personal se sienta cómodo. La calidad en el trabajo se observa que los empleados sufren de presión y tensión en su puesto de trabajo, los resultados pueden perjudicar a la empresa y poner en riesgo la salud de los trabajadores ya que también muchas veces se saltan las comidas por el exceso de trabajo. El equipo de trabajo, se destacan problemas de comunicación entre la organización y los colaboradores, faltando una comunicación formal y no se alinea a la cultura. Por último las recompensas relacionadas con la calidad de vida del trabajo no parecen ser justas por los empleados, por lo que no se sienten valorados.
3. Los resultados del estudio proyectan evidencia suficiente que permite sostener y fundamentar la necesidad de la estructuración de una propuesta para el fortalecimiento motivacional en la organización. Ya que se puede concluir que la motivación laboral influye directamente muchos aspectos laborales para un mejor desempeño en los colaboradores.

RECOMENDACIONES

1. Con el fin de identificar la existencia y desarrollar los motivadores es necesario una estructura o un manual que los ayude a desarrollar de una mejor forma todos los motivadores dentro de la organización.
2. Fomentar las relaciones interpersonales entre los colaboradores, así como también valorar el compañerismo a través de talleres motivacionales y técnicas para identificar y solucionar conflictos. Promover talleres para el manejo de estrés a través de actividades recreativas. Incentivar el buen desempeño de los colaboradores por medio de una aplicación de reconocimientos formales e informales de esta forma mejorar de igual manera la comunicación.
3. Se plantea la importancia de una unidad especializada en recurso humano, lleva a cabo el plan para fortalecer la motivación, permitiendo planificar y desarrollar estrategias que en donde se pueda evaluar semestralmente el grado de motivación y compararla con las evaluaciones anteriores. Siempre retroalimentando la información y dando seguimiento a las áreas que se necesiten.

REFERENCIAS

- Arguello, A., L.M., G.C., & T.L., (2020). Administración de empresas elementos Básicos. Ecuador. 1era edición.
- Armas Arráez, M. (2019). Hacer fluir el aprendizaje. *Revista de psicología INFAD*, 299-310.
- Badubi, R. M. (2017). Theories of Motivation and Their Application in Organizations: A Risk Analysis. *International Journal of Innovation and Economic Development*, 44 - 51.
- Balcescu, N. (2015). Perspective on using theory Poter-Lawler student motivation military. *Conference Knowledge-based organization*. Romania: De Gruyter Open.
- Bermúdez Osorio, E. J. (2019). *Percepción de la justicia organizacional y su relación con el compromiso organizacional en el personal administrativo de una empresa constructora*. Universidad Ricardo Palma, Perú.
- Blanco, R. R.M & B. C. (2018). Elementos Básicos de la administración. UAS/DGEP
- Carrión, D. A., (2017). La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL. Lima, Perú.
- Chávez Vallejo, L. M. (2016). *Gestión del Talento Humano*. Ecuador: La Carcola Editores.
- Chiang Vega, M. M., & Sa, N. J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia&trabajo online*.
- Chiavenato, I. (2018). *Introducción a la Teoría General de la Administración* ((8.ª ed.) ed.). México: McGraw-Hill.
- Dessler, G. (2015). *Administración de Recursos Humanos*. México: Person Educación.
- Fishbach, A. (2018) How to Keep Working When You're Just Not Feeling It. Ecuador: Creative Commons. Artículo científico publicado en Harvard Business Review. Estados Unidos.

- Fosu, F. (2016). *The impact of motivation, on employee"s performance; The Case Of Komfo Anokye Teaching Hospital (Kath)* Tesis maestría en Administración. Universidad de Ciencia y Tecnología Kwame Nkrumah, Kumasi, Ghana.
- García Correa, D. A. (2106). Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral. *Revista Psyconex (psicología, psicoanálisis y conexiones)*, 8.
- González Gálvez, A. S. (2016). *Satisfacción Laboral y su Efecto en la Atención y Servicio al Usuario*. Universidad San Carlos, Guatemala.
- Huilcapi-Masacon, M. R., Castro-López, G. A., & Jácome Lara, G. A. (2017). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Dominio de las Ciencias* (ISSN: 2477-8818), 311 - 333.
- Judge, T. A., & Robbins, S. P. (2017). *Comportamiento Organizacional* ((17.ª ed.) ed.). México: Person Educación.
- Kahungya, E. (2016). *Effects of Motivation on Employess performace: a case of vice president´s office dar es Salaam*. Universidad de Tanzania, Tanzania.
- Kemoh, Linda Mandora (2016). *The impact of motivation on employees performance in an organization: a case of UNICEF Somalia support centre, Nairobi*. Tesis maestría en Administración. Universidad De Estados Internacional, Nairobi, África.
- Madero Gómez, S. M., & Rodríguez Delgado, D. R. (2018). *Relación entre las teorías X y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo*. Artículo científico, Ciencia UAT (Universidad Autónoma de Tamaulipas), 95-107.
- Madero Gómez, S. M., & Rodríguez Delgado, D. R. (2018). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. Artículo científico. Departamento de Gestión y Liderazgo, Campus Monterrey, Tecnológico de Monterrey.
- Parra Penagos, C. O., Bayona Albarracín, J. A., & Salamanca Gómez, T. P. (2018). Vigencia conceptual de los factores de la motivación: una perspectiva desde la

- Teoría Bifactorial propuesta por Hezberg. *Cuadernos latinoamericanos de administración, XIV*, 25-52.
- Perret, R. (2016). *El secreto de la motivación*. México. doi:ISBN: 978-607-00-6879-9
- Ramírez Rodríguez, M. N. (2015). *Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad Regional Multidisciplinaria*. Universidad Nacional Autónoma, Nicaragua.
- Salazar Raymond, M. B., & Gutiérrez Northía, A. (2016). La motivación laboral en el sector de servicios ¿Que hace un trabajador realice más de lo que se espera? *Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG*, 7 - 12. doi: ISSN No. 1390-3748 (Edición Impresa)
- Sanchez Bazan, I. J. (2020). *La Motivación y el Desempeño Laboral en los Colaboradores de una Empresa Etral SAC*. Universidad Privada del Norte, Perú.
- Sánchez del Valle, M. G. (2019). *Factores motivacionales que inciden en la rotación de personal en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria- SEPS*. Ecuador: Creative Commons.
- Sum Mazariegos, M. I. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. Universidad Rafael Landivar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Zelada Rodríguez, K. d. (2016). *Relación de la motivación laboral con el clima organizacional en los agentes de seguridad y vigilancia privada de la Empresa Especial Bucranio*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú.

ANEXOS

ENCUESTA NO. _____



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE
GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
RECURSOS HUMANOS



**PROPUESTA DE UN PLAN DE FORTALECIMIENTO MOTIVACIONAL DEL PERSONAL
EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA**

ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Se está realizando una investigación de tesis en la empresa Grupo SIS, S.A., con el objetivo de diseñar un Programa de Motivación Laboral, por lo que se le solicita su apoyo para responder el siguiente cuestionario con la mayor sinceridad posible. Dicho estudio se realizará con fines didácticos, de forma que, todas las repuestas serán tratadas de forma anónima y con total confidencialidad.

Edad: _____ Tiempo de laborar en la empresa: _____

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de preguntas cada una con varias opciones, léalas detenidamente, revise todas las opciones, en donde: 1 = Completamente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Indiferente, 4 = De acuerdo, 5 = Completamente de acuerdo.

1. Clima Laboral		1	2	3	4	5
1	Me gusta la empresa en la que trabajo.					
2	Me siento totalmente integrado en la empresa y en el grupo.					
3	Conozco bien qué apporto con mi trabajo a la organización.					
4	Mi puesto de trabajo me resulta cómodo.					
5	Las condiciones físicas del puesto de trabajo son las adecuadas (iluminación, temperatura, ventilación, ruidos, etc.)					
6	Dispongo de los recursos necesarios para realizar mi trabajo.					
7	Tengo suficiente espacio en mi lugar de trabajo.					
8	Tengo buena relación con el resto de compañeros.					
9	Considero adecuado el nivel de exigencia de mis superiores para mi puesto.					
10	Considero que la empresa tiene confianza en mí.					

2. Calidad en el trabajo		1	2	3	4	5
11	Mi Trabajo es monótono, aburrido, etc.					
12	Trabajo de manera habitual bajo presión.					
13	De forma habitual vivo situaciones de tensión en mi puesto (con compañeros, superiores o clientes).					
14	Me siento motivado en mi trabajo.					
15	Me salto las pausas de descanso por exceso de trabajo.					
16	Las tareas y metas establecidas me obligan a prolongar mi jornada diaria.					
17	Pienso que el trabajo que realizo se podría mejorar.					
18	Pienso que mi actitud de cara al público se podría mejorar.					
19	Pienso que mi actitud de cara a la empresa se podría mejorar.					
20	No cambio mi manera de las cosas mientras me den buenos resultados.					
21	Soy feliz en mi lugar de trabajo.					

3. Trabajo en equipo		1	2	3	4	5
22	Existe una comunicación abierta y libre entre todos los compañeros.					
23	Considero que mis compañeros de trabajo confían en mí buena forma de desarrollar mi trabajo					
24	Considero que mis compañeros desarrollan sus tareas de la mejor forma que saben					
25	Los conflictos se resuelven de manera civilizada, buscando soluciones y aplicándolas.					
26	Tengo claro lo que mis compañeros esperan de mí.					
27	Considero que se entienden y cumplen las normas para llegar a un consenso.					

4. Comunicación		1	2	3	4	5
28	El grupo y la empresa desarrolla la comunicación interna de forma permanente y planificada					
29	La comunicación interna tiene en cuenta las expectativas, necesidades e intereses de los receptores					
30	Es adecuada al colectivo que se dirige					
31	Es coherente con la cultura y valores de la empresa					
32	La empresa tiene voluntad de fomentar la comunicación con sus equipos de trabajo					
33	Existe el compromiso de informar con calidad y de escuchar a los colaboradores (Se informa tanto de las noticias positivas como de las negativas).					
34	La información proporcionada es objetiva, es decir, está referida a hechos y aspectos concretos, además de completa y continua en el tiempo.					

5. Las recompensas		1	2	3	4	5
35	Estoy satisfecho con mi salario.					
36	Mi sueldo consta de una parte fija y otra variable según resultados.					
37	Considero que mi trabajo es reconocido por mis compañeros y superiores.					
38	GHS me ofrece permisos, cambios de horarios, días de asuntos personales, en caso de ser necesario.					
39	CHG comparte sus resultados (beneficios, pérdidas, etc.) con la empresa en conjunto.					
40	CHG me proporciona la formación continua necesaria que mi puesto requiere.					
41	CHG premia a sus empleados cuando se cumplen objetivos					



Propuesta de un plan motivacional

PARA UNA EMPRESA DE SEGURIDAD

CONTENIDO

- ❖ **Introducción**
- ❖ **Conceptualización**
- ❖ **Lineamientos Generales**
- ❖ **Objetivos**
- ❖ **Justificación**
- ❖ **Beneficios**
- ❖ **Justificación**
- ❖ **Propuesta**
 - **Fortalecimiento de comunicación efectiva**
 - **Impulsar un ambiente de confianza**
 - **Aplicación de incentivos y reconocimiento de trabajo**
 - **Mejoramiento de condiciones de trabajo**
 - **Formación continua para el equipo de trabajo**

Introducción

El presente apartado se dará a conocer la propuesta que podría influir en el desarrollo de la motivación en los trabajadores del Área Administrativa en la empresa de seguridad privada, diseñado basado en la recopilación de los datos obtenidos a través de los instrumentos y técnicas utilizados.

Existen variedad de planes que los gerentes pueden usar para motivar y liderar a los empleados, experimente con métodos de motivación y documéntelos para que pueda replicar los que son efectivos.

El éxito de cualquier empresa está directamente ligado a la calidad y el éxito de su gestión. Los gerentes pueden tomar muchos pasos simples para garantizar un ambiente de trabajo pacífico y productivo para todos los involucrados. Desarrollar una atmósfera de comprensión, cooperación y aliento en el lugar de trabajo es el primer paso hacia esta meta.

Conceptualización

Brindar liderazgo y motivación a sus empleados es esencial para mantener la moral y la productividad, el equipo de gestión que dedica tiempo a desarrollar formas de mantener a los empleados inspirados para tener éxito aumentará la retención, sin embargo, motivar a los empleados suele ser un desafío serio en la mayoría de las empresas. En mi lugar de trabajo, la baja motivación se atribuye a los altos niveles de estrés entre los empleados.

Las principales causas del estrés incluyen la inseguridad laboral, la carga de trabajo inmanejable y la falta de oportunidades de crecimiento. A pesar de que los empleados tienen contratos de trabajo a tiempo completo, es probable que sean despedidos si la empresa tiene un desempeño deficiente. Hay muchos planes diferentes que los gerentes pueden usar para motivar y liderar a los empleados.

Lineamientos Generales

Para que la implementación del plan motivación sea exitosa es necesario tomar algunas consideraciones al aspirar implementarlo:

- El refuerzo debe ser continuo, por parte de todos los involucrados, de forma constante para consolidar y nutrir las ideas del grupo para la mejora en las actividades y de esta forma los resultados puedan ser evidentes.
- Establecer una actividad de observación duradera antes de que se produzcan cambios y de esta forma reforzarlos de manera continua.

Objetivos

Estructurar una propuesta para el fortalecimiento motivacional definiendo estrategias que ayuden a la organización a mejorar la motivación laboral, ofreciendo las formas adecuadas de actuación para cada caso, generando un cambio favorable para los colaboradores.

Justificación

La propuesta motivacional que en su estructura pretende contribuir a la motivación de los colaboradores a seguir ejerciendo de manera eficiente en sus puestos de trabajo. Es importante señalar

Beneficios

- Para la organización, permitiendo que se convierta en un lugar más productivo y con personal más leal.
- Minimizar gastos de rotación.
- Colaboradores motivados logrando objetivos.
- Permitirá al colaborar ser orientado a los resultados encontrando sus puntos fuertes y de mejora.

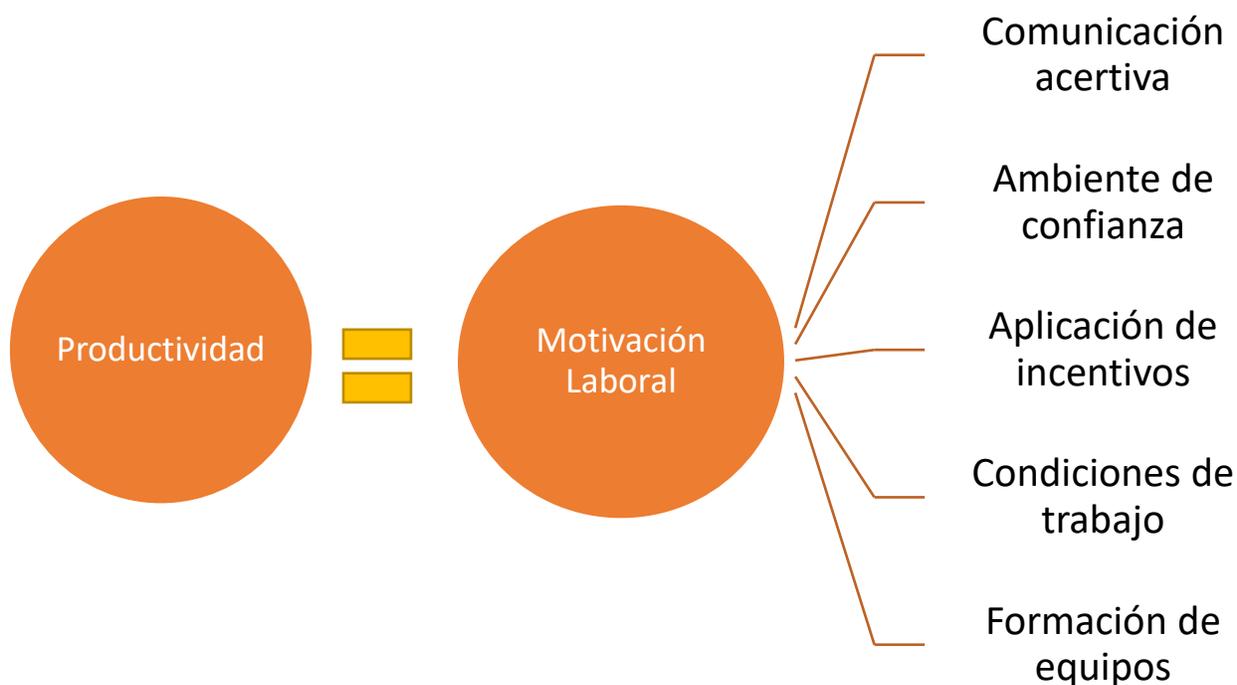
Propuesta

El presente plan de motivación tiene como por objetivo trabajar la motivación en todos los trabajadores del área administrativa de la organización con el objetivo de incrementar la productividad. Para la elaboración de una propuesta motivacional el primer paso es necesario definir las estrategias, tomando en cuenta la importancia que la propuesta se encuentre alineada con los objetivos y las políticas organizacionales, en función a cinco de los siguientes aspectos: comunicación, trabajo en equipo, ambiente Laboral calidad en el trabajo, incentivos y reconocimiento de trabajo.

El segundo paso es cómo se realizará el seguimiento, permitiendo llevar el control y la evolución de las estrategias planteadas, permitiendo el conocimiento de la manera que se aplique y desarrolle las estrategias. Por último, la evaluación se mide los resultados y como están cumpliendo los objetivos que fueron fijados. Como último paso se compara el objetivo planteado con la realidad haciendo mediante diferentes herramientas.

Figura 11

Propuesta de plan motivacional



1. Fortalecimiento de comunicación efectiva

Una comunicación organizacional adecuada puede afectar positivamente los sentimientos de los empleados hacia su empleador. Un buen plan para ayudar a liderar a los empleados es escuchar siempre lo que tienen que decir. El propósito de la comunicación organizacional es establecer vías claras para lograr el crecimiento y las estrategias para la estabilidad. Este es un proceso en capas que involucra numerosas partes dentro de una organización.

Objetivo: Mejorar la calidad de comunicación que existe dentro de la organización.

Recursos: Internet y computadora

Tiempos: Indefinido (para que estén al alcance de todos y disponible en cualquier momento)

Responsables: Encargado de Recursos Humanos y jefes de área

Acciones:

- Desarrollar una política de "puertas abiertas" que aliente a los empleados a brindar su opinión sobre cualquier tema que consideren importante.
- Organizar reuniones de personal semanales en las que los empleados puedan expresar sus preocupaciones al grupo y usted pueda escuchar lo que todos piensan.
- Crear foros de discusión en línea para que los empleados interactúen con las comunicaciones internas. En lugar de ver sus bandejas de entrada inundadas de mensajes, los empleados pueden iniciar sesión en los foros e interactuar sólo con los mensajes que se aplican a sus trabajos.

Conclusión: Cuando la comunicación interna es sólida, los empleados se ven involucrados en el proceso de toma de decisiones. Además, creen que sus opiniones importan y sus esfuerzos son apreciados. La comunicación clara también puede minimizar las ambigüedades y la confusión sobre el enfoque de una empresa para alcanzar los objetivos, lo que puede conducir a una ejecución estratégica y operativa más eficiente.

2. Impulsar un ambiente de confianza

Un ambiente de confianza refleja que los empleados disfrutan de la cultura organizacional, están orgullosos del lugar que trabajan y dispuesto a ir más allá para su organización, esto también influye para sentirse seguros en su lugar de trabajo y a su vez reduce la rotación. Si bien es posible que tenga una larga lista de tareas pendientes, generar y mantener la confianza de los empleados debe ser una prioridad. Si lo deja en un segundo plano, es probable que note una disminución en la productividad y la satisfacción de los empleados.

Objetivo: Generar un ambiente laboral en los colaboradores en donde se sientan confiados y fidelizados.

Recursos: Internet y computadora

Tiempos: Indefinido (para que estén al alcance de todos y disponible en cualquier momento)

Responsables: Encargado de Recursos Humanos

Acciones: Recopilación de comentarios a través de encuestas y registro de empleados, analizando los resultados para identificar puntos críticos que muestren para actuar de manera rápida, reforzando las áreas débiles antes de que se conviertan en problemas serios. Siempre siendo importante recordar comunicar los resultados a los equipos de forma inmediata y trabajar en conjunto para mejorar la experiencia en el lugar de trabajo.

Conclusión: Los gerentes y profesionales del recurso humano no pueden estar en todos los lugares, para escuchar a todos los empleados, pero es necesario darles una voz en la organización, pero es difícil si no se toma el tiempo necesario para capturar los comentarios, por eso es necesario tomar medidas. De esta forma se demuestra la transparencia y ayuda a los empleados a sentirse valorados, ya que el proceso de retroalimentación demuestra la confianza que se les tiene a los colaboradores.

3. Aplicación de incentivos y reconocimiento de trabajo

Es más fácil liderar un grupo de empleados motivados que uno desmotivado. Liderazgo y motivación van de la mano a la hora de reconocer públicamente a los empleados por el trabajo bien hecho. Puede ser algo tan simple como publicar una nota escrita a mano en el escritorio de un empleado felicitándolo por una tarea realizada, o puede ser tan elaborado como una ceremonia mensual diseñada para reconocer a los mejores del grupo. El personal se siente apreciado por la gerencia porque la gerencia se toma el tiempo para reconocer los logros de los empleados.

Objetivo: Establecer estrategias de recompensa acorde a las necesidades de la organización para aumentar la motivación.

Recursos: Computadora, impresora, papel y proyector.

Tiempos: Mínimo 6 meses y máximo 2 años.

Presupuesto: Variable depende de las personas que desean estudiar y la carrera que se dese estudiar, pero se propone un presupuesto de Q 600.- por persona.

Responsables: Encargado de Recursos Humanos y jefes encargados de área

Acciones:

- Implementar un programa de reconocimiento social, siendo una forma que permite a todos en la organización expresar públicamente su gratitud por otros miembros del equipo.
- Reconocimiento basado en puntos, esto permite que cada empleado canjee puntos por recompensas a su elección, pero se debe ofrecer un amplio catálogo para que los empleados puedan encontrar las recompensas que desean.
- Reembolso de matrículas por estudios que mejoren el conocimiento para el puesto, de esta forma las personas se sentirán apoyadas en cumplir sus metas.

Conclusión: Si desea aumentar la moral de los empleados e impulsar el compromiso, necesita programas de incentivos para empleados. Los programas de incentivos funcionan porque aprovechan el comportamiento humano.

4. Mejoramiento de condiciones de trabajo

Un buen ambiente de trabajo puede tener un impacto significativo en la productividad, el compromiso de los empleados y los niveles de ausencia.

Objetivo: Mejorar las condiciones físicas y ambiente en las áreas dentro de la organización.

Recursos: Varios

Tiempos: Mínimo 6 meses y máximo 2 años

Responsables: Gerente de mantenimiento Gerente de Recursos Humanos y jefes de área.

Presupuesto: Se contempla que en inversión de mejorar las instalaciones se deberían de contemplar un presupuesto mensual de Q 1,200. -

Acciones:

- Revisar las instalaciones y detectar los puntos a mejora en las diferentes áreas de trabajo.
- Consultar a los colaboradores sobre lo que se podría mejorar dentro de la organización.
- Realizar un informe con todos los puntos a mejora, luego ir mejorando conforme el presupuesto permita la realización de los mismos.
- Proporcionar lugares cómodos donde los empleados puedan sentarse y relajarse, acercar una silla y conversar con un cliente, o simplemente tomarse un tiempo para almorzar es una excelente manera de mejorar su entorno de trabajo.

Conclusión: Los entornos de trabajo se ven afectados significativamente por las personas que trabajan en ellos. Existen muchas maneras en que las oficinas sean más cómodas para el personal que pasa alrededor de 9 a 10 horas diarias en las instalaciones por lo cual es importante proporcionar espacios adecuados para las diferentes necesidades.

5. Formación continua para el equipo de trabajo

Cuando se trata de mejorar el trabajo colaborativo en equipo, el primer paso es definir cómo se ve la mejora y por qué el trabajo en equipo es importante. Mejorar el trabajo en equipo se trata menos de hacerlo literalmente que de establecer el resultado que se está tratando de mejorar.

Objetivo: Desarrollar habilidades de trabajo en equipo y cooperación en los colaboradores dentro de la organización.

Recursos:

Tiempos: Mínimo 6 meses y Máximo 2 años

Responsables: Encargado de Recursos Humanos

Acciones:

- Construir equipos diversos e inclusivos, Es más probable que un grupo de personas con diferentes antecedentes traiga diversas perspectivas e ideas a la mesa, con más perspectivas.
- Definir claramente las funciones y responsabilidades de cada miembro del equipo.
- Cimentar confianza dentro del equipo.
- Fomentar una comunicación clara y frecuente.
- Dar autonomía a los equipos en la toma de decisiones.
- Brindar oportunidades de aprendizaje no solo mejorará las habilidades de trabajo en equipo, sino que también aumentará el compromiso y la satisfacción laboral de los empleados.

Conclusión: Sin un trabajo en equipo eficaz, la productividad y la calidad del trabajo probablemente se verán afectadas, incluso con un grupo compuesto por varias personas brillantes. Del mismo modo, sin equipos efectivos, las empresas tendrán dificultades para mantener el ritmo de los competidores que sí tienen equipos efectivos. La formación de trabajos de equipo ayuda a retener mejor a la gente, generar ingresos e involucrar a los empleados en los modelos de negocios.

¿para que servirá un programa motivacional?

Permitirá que los colaboradores se desarrollen de mejor manera en la organización, provocando nuevos retos, mejora las relaciones en el equipo, beneficiando a todas las personas dentro de la empresa. Se recomienda evaluar constantemente para conocer los logros y expectativas que tengan los colaboradores, esto de igual manera se podría hacer por medio de una guía de preguntas en Forms, para conocer las opiniones y recomendaciones de los afectados.