

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

"LA MOTIVACION DE PERSONAL COMO FACTOR
ESENCIAL, EN LA PRODUCCION DE UNA
EMPRESA"

INFORME FINAL DE INVESTIGACION

Presentado al Honorable Consejo Directivo
de la
Escuela de Ciencias Psicológicas

P O R

JULISSA MARILENA MARTINEZ MOLINA

Previo a optar el título de:

PSICOLOGO

En el grado académico de:

LICENCIATURA

Guatemala, octubre de 1995

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



13
T(802)
C-3

ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLÓGICAS
EDIFICIOS 'M-S, M-3'
CIUDAD UNIVERSITARIA, ZONA 12
TELÉFONOS: 780780-84 Y 780885-88
GUATEMALA, CENTRO AMÉRICA

TRIBUNAL EXAMINADOR

LICENCIADO WALTER RENÉ SOTO REYES
DIRECTOR

LICENCIADO ABRAHAM CORTEZ MEJÍA
SECRETARIO

LICENCIADO FELIPE ALBERTO SOTO RODRÍGUEZ
REPRESENTANTE CLAUSTRO DE CATEDRATICOS



ESCUELA DE
AS PSICOLÓGICAS
EDIFICIOS 1-A, 2-A, 3-A
D UNIVERSITARIA, ZONA 12
DE 760780-84 Y 760985-88
MALA, CENTRO AMERICA

cc.: Control Acad.
CIEPs.
Archivo

REG. 1081-95

CODIPs. 541-95

DE ORDEN DE IMPRESION INFORME FINAL
DE INVESTIGACION.

Octubre 13 de 1995

Señorita Estudiante
JULISSA MARILENA MARTINEZ MOLINA
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Señorita Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto QUINTO del Acta TREINTA Y CINCO NOVENTA Y CINCO (35-95) de fecha doce de octubre del año en curso, que copiado literalmente dice:

"QUINTO: El Consejo Directivo conoce el expediente que contiene el Informe final de INVESTIGACION titulado: "LA MOTIVACION DE PERSONAL COMO FACTOR ESENCIAL EN LA PRODUCCION DE UNA EMPRESA", de la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGIA, realizado por:

JULISSA MARILENA MARTINEZ MOLINA

CARNET No. 89-17794

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Walter René Soto Reyes y revisado por el Licenciado Felipe Alberto Soto Rodríguez.

Con base en lo anterior, el Consejo Directivo AUTORIZA LA IMPRESION del mismo para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para elaborar Investigación o Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"

Licenciado Abraham Cortez Mejía
SECRETARIO
Escuela de Ciencias Psicológicas
CONSEJO DIRECTIVO
U.S.A.C.

/rmp.



CIEPs. 305-95

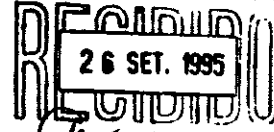
REG. 1081-95

Guatemala, 26 de septiembre de 1995

ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLÓGICAS
OFICIOS 14-5, 14-3
UNIVERSITARIA, ZONA 12
TELÉFONOS 780780-94 Y 780985-86
CALLE LA CENTRA AMÉRICA

INFORME FINAL

Universidad de San Carlos
ESC. CIENCIAS PSICOLÓGICAS



[Handwritten signature] 18.07 NORA

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
EDIFICIO

SEÑORES:

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado Felipe Alberto Soto Rodríguez, ha procedido a la revisión y aprobación del INFORME FINAL DE INVESTIGACION, titulado: "LA MOTIVACION DE PERSONAL COMO FACTOR ESENCIAL EN LA PRODUCCION DE UNA EMPRESA", de la Carrera de LICENCIATURA EN PSICOLOGIA, presentado por la estudiante:

NOMBRE
JULISSA MARILENA MARTINEZ MOLINA

CARNET No.
89-17794

Agradeceré se sirvan continuar con los trámites correspondientes.

Atentamente,

"DID Y INSEÑAD A TODOS"

[Handwritten signature]
LIC. FELIPE ALBERTO SOTO RODRIGUEZ
COORDINADOR CENTRO DE INVESTIGACIONES,
EN PSICOLOGIA

FASR/eur
c.c. archivo





ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLÓGICAS
EDIFICIOS "M-S, M-3"
UNIVERSITARIA, ZONA 12
TEL: 780780-84 Y 780985-88
GUATEMALA, CENTRO AMÉRICA

Guatemala,
26 de septiembre de 1995

LICENCIADO
FELIPE ALBERTO SOTO R.
COORDINADOR a.i.
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGIA
EDIFICIO

LICENCIADO SOTO:

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACION, titulado: "LA MOTIVACION DE PERSONAL COMO FACTOR ESENCIAL EN LA PRODUCCION DE UNA EMPRESA", correspondiente a la Carrera de LICENCIATURA EN PSICOLOGIA, y presentado por la estudiante:

NOMBRE

JULISSA MARILENA MARTINEZ MOLINA

CARNET No.

89-17794

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE**, solicitando continuar con los trámites correspondientes.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Felipe Alberto Soto R.
DECENTE FAVORABLE

c.c. archivo



Guatemala, 18 de Septiembre de 1995

Licenciado
Felipe Alberto Soto R.
COORDINADOR CENTRO DE INVESTIGACIONES
EN PSICOLOGIA
Su Despacho.

Licenciado Soto:

A través de la presente hago de su conocimiento que tuve a mi cargo la revisión, corrección y posterior aprobación del INFORME FINAL, que está bajo mi asesoría de la alumna *JULISSA MARILENA MARTINEZ MOLINA*, carnet No. 8917794 titulado " *LA MOTIVACION DE PERSONAL COMO FACTOR ESENCIAL EN LA PRODUCCION DE UNA EMPRESA* " para la carrera Licenciatura en Psicología.

Espero que el mismo llene los requisitos establecidos para su aprobación y se proceda con los trámites respectivos.

Sin más por el momento me suscribo.

Muy Atentamente,


Lic. *Walter René Soto Reyes*
ASESOR DE TESIS

Walter René Soto Reyes
DIRECTOR
DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

LicWRS/jmmm
c.c. Expediente



ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLÓGICAS
EDIFICIOS M-5, M-3
AD UNIVERSITARIA, ZONA 12
NOS: 780780-94 Y 780885-88
GUATEMALA, CENTRO AMÉRICA

cc.: Control Acad.
CIEPs.
Archivo

REG. 1081-95

CODIPs. 451-95

APROBACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION
Y NOMBRAMIENTO DE ASESOR.

Septiembre 20 de 1995

Señorita Estudiantes
JULISSA MARILENA MARTINEZ MOLINA
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Señorita Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto OCTAVO del Acta VEINTISIETE NOVENTA Y CINCO (27-95) de Consejo Directivo, de fecha treinta de agosto del año en curso, que copiado literalmente dice:

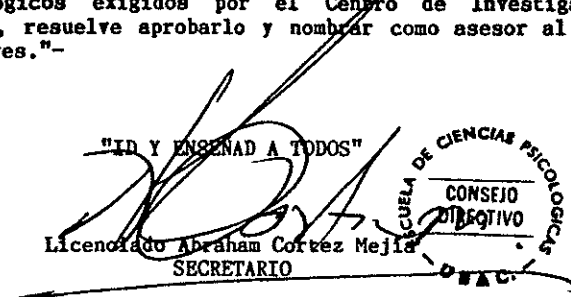
"OCTAVO: El Consejo Directivo conoce el expediente que contiene el Proyecto de Investigación titulado: LA MOTIVACION DE PERSONAL COMO FACTOR ESENCIAL EN LA PRODUCCION DE UNA EMPRESA", de la carrera: LICENCIATURA EN PSICOLOGIA, presentado por:

JULISSA MARILENA MARTINEZ MOLINA

89-17794

El Consejo Directo considerando que el proyecto en referencia satisface los requisitos metodológicos exigidos por el Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs.-, resuelve aprobarlo y nombrar como asesor al Licenciado Walter René Soto Reyes."-

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAN A TODOS"

Licenciado Abraham Cortez Mejía
SECRETARIO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CONSEJO DIRECTIVO
D.F.A.C.

/rmp.

ACTO QUE DEDICO

A Dios	Supremo Creador
A mis Padres	José Adilio Martínez Consuelo Molina de Martínez
A mis Hermanos	Rudy, Juanito, Vilmy, William, Sheny y Francisco.
A mis Cuñados y Cuñadas	Rodolfo, Sergio, Antonio, Evelyn, Lorena y Ligia.
A mis Sobrinos	Claudeth, Marissa, Darling, José, Cristina, Madeline, Luis Estuardo, Jessica, Raquel, Rudy y Sebastian.
A mi Abuelita	Filomena de Molina
A mi Asesor	Lic. Walter René Soto

A LUIS FERNANDO MOLINA con todo mi amor

A MI FAMILIA EN GENERAL

A MIS AMIGOS Y COMPAÑEROS

NOMINA DE PADRINOS

ING. ALBERTO DAVID COHEN

ING. JORGE ESPINOSA

DR. JUAN ADALBERTO MARTINEZ MOLINA

LIC. WILLIAM FREDY MARTINEZ MOLINA

ING. MARIO MORY

PROLOGO

Aunque se han logrado progresos trascendentales en la aplicación de la psicología a muchos problemas de la industria y de los negocios, quedan todavía muchos por resolver, uno de ellos es el perfeccionamiento de sistemas para crear situaciones de trabajo que proporcionen a los empleados mayor satisfacción ya que uno de los aspectos más importantes en el desarrollo de la empresa es el factor humano, por tal razón decidí realizar un estudio acerca de la motivación de Personal como factor esencial en la producción de una empresa tomando en cuenta principalmente que Farmacias y Droguería Klee S.A. empresa para la cual laboro, está en constante crecimiento y desarrollo y necesitan de programas de motivación adecuados para hacer óptimo el desempeño y productividad de la misma.

En Guatemala existen pocos estudios relacionados con el aspecto motivacional y las bondades que ésta ofrece a la industria, por tal razón creí conveniente efectuar una investigación que pudiera darnos una idea de lo importante y necesario que se hace la motivación de personal para ésta.

Aprovecho la oportunidad para expresar mi agradecimiento a todas y cada una de las personas que colaboraron para llevar a cabo el estudio, principalmente a mi familia, ejemplo de amor, estímulo y superación. Al Lic. Walter René Soto Reyes Asesor de Tesis, y al Lic. Felipe Soto Revisor de Tesis, quienes en todo momento estuvieron dispuestos a ayudarme. A todo el personal que conforma la gran cadena de Farmacias y Droguería Klee, S.A. especialmente al Ing. Alberto David Cohen y al Ing. Mario Mory por el apoyo incondicional que siempre me han manifestado. A mis amigos Byron Haroldo Molina, Víctor Manuel Escobar, Frank Izaguirre y Renato González sinceramente mil gracias por toda su ayuda. Y con todo mi amor a Luis Fernando Molina Tizón que siempre ha estado a mi lado apoyando mi trabajo.

INTRODUCCION

Decidí investigar el tema LA MOTIVACION DE PERSONAL COMO FACTOR ESENCIAL EN LA PRODUCCION DE UNA EMPRESA, en virtud de tres circunstancias: A) Siendo el recurso humano factor determinante y sumamente importante dentro del concepto de empresa moderna, uno de los aspectos que guarda íntima relación con el rendimiento y el desarrollo del trabajo diario de una empresa es el aspecto de la Motivación de Personal, que debe ser estudiado y tratado de manera consciente ya que un individuo motivado dará a la empresa la seguridad de esfuerzo y la intensidad de trabajo que el mismo es capaz de dar, para poder obtener la productividad deseada por la empresa. Debido a la falta de investigación que existe en Guatemala acerca del desarrollo Industrial, se hace necesario, y porque las empresas nacionales le dan poca importancia al aspecto motivacional por la falta de información acerca de los beneficios que los programas motivacionales brindan a la industria. B) Guatemala a pesar de continuar siendo un país eminentemente Agrícola, el desarrollo a nivel Industrial ha alcanzado niveles importantes para la economía Nacional, se espera que en los siguientes 10 años el proceso de industrialización no permita salir de los países tercermundistas. C) Se pretendió llegar a determinar cuán necesaria se hace la motivación de personal par la producción de Farmacias y Droguería Klee, y para que posteriormente el mismo pueda servir como fuente de consulta.

El Objetivo General fue hacer énfasis en la importancia de la Motivación de Personal en el desarrollo de la Producción de una empresa. Como Objetivo Especifico se determinó cuán necesaria se hace la motivación de Personal en empleados de ambos sexos y de diferentes edades que laboran en Farmacias y Droguería Klee, S.A. y establece en qué porcentaje ésta incide en la producción de la misma.

La hipótesis que se planteó fue que la Motivación de Personal si es un factor esencial en la producción de una empresa. La Variable Dependiente se refería a la Motivación de Personal que se define como los motivos que se derivan de una necesidad interna que impulsa al individuo o a los empleados a desempeñar o hacer algo que es importante para ellos hacer, siendo sus indicadores: la satisfacción en el trabajo, incentivos económicos, verbales y/o morales, evaluación justa del trabajo, estabilidad y oportunidad de ascenso, identificación del empleado con la empresa, y trato jsuto por parte de los patronos.

La Variable Independiente se refería a la Producción de la empresa, entendiéndose la misma como el caudal que se obtiene de una cosa que se vende o se explota y que cumple con las especificaciones de calidad previamente establecidas

y que genera utilidades y por lo consiguiente el mantenimiento de la empresa. Sus indicadores fueron: la seguridad de esfuerzo de parte del empleado, intensidad de trabajo del empleado, identificación del empleado con la empresa, eficiencia por parte del empleado y trabajo continuo y progresivo.

Como instrumento de comprobación del estudio se utilizó un cuestionario de 30 preguntas de respuesta cerrada SI, NO Y NO SE. Para su interpretación se hizo uso de la Estadística Descriptiva. Para sustentar el estudio se hizo la revisión teórica de autores antiguos, modernos y contemporáneos, así como de otros estudios similares respecto al tema investigado.

La investigación se enmarca dentro de la Corriente Filosófica del Positivismo Lógico y en las Corrientes Psicológicas del Humanismo, Fenomenología y el Conductismo.

El estudio es de tipo descriptivo.

CAPITULO I

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

"LA MOTIVACION DE PERSONAL COMO FACTOR ESENCIAL EN LA PRODUCCION DE UNA EMPRESA"

El recurso humano es un factor determinante y sumamente importante dentro del concepto de Empresa Moderna, dentro de los aspectos relacionados con el factor humano algo que guarda relación con el rendimiento diario del trabajo es el aspecto motivacional.

La Motivación en el trabajo es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados. En sentido estricto esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a los factores específicos tales como los salarios, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales en el empleo, la resolución rápida de los motivos de queja, el tratamiento justo por los patrones y otros conceptos similares.(1)

Partiendo desde el concepto de que toda empresa no educativa pretende ser lucrativa, las empresas se empeñan en obtener el máximo de producción posible.

Entre las decisiones más importantes tomadas en la industria están aquellas que envuelven la Motivación Humana, aún cuando se haya tenido en cuenta la selección, adiestramiento y colocación de empleados no hay seguridad de que prestarán la seguridad de esfuerzo y la intensidad de mismo que son capaces, en la situación industrial y la que ellos muestran en otras situaciones, para poder obtener la productividad deseada por la empresa.(2)

La motivación de Personal como factor esencial dentro de la producción de una empresa se encuentra ubicada dentro de las Ciencias del Hombre ya que la Motivación se vincula con la Psicología, la Sociología y con la Economía porque tienen la relación directa con el desarrollo Socio-Económico de la Empresa y del País.

Se dice que es Social porque involucra al individuo y a los diferentes grupos a que éste pertenece, por ejemplo la familia, empresa, asociaciones, sociedad cultural, etc. que se ven afectados en mayor o en menor escala.

1.- Milton Blum I, James Naylor C. Psicología Industrial, pag. 522.

2.-Wilson McTeer, El Ambito de la Motivación, Pag. 189

En el aspecto económico porque se pretendió relacionar la motivación de personal con la utilidad y la productividad de la empresa y el desarrollo económico de la misma dentro de la sociedad y la nación.

Se encuentra ubicado principalmente en dos áreas del conocimiento, Psicológico emocional del individuo, específicamente en la Psicología Laboral quien es la encargada de descubrir los principios de la motivación humana que sirven de base para sugerir las modificaciones necesarias que hagan máxima la motivación de los empleados.

Es Social porque el concepto de empresas en la actualidad es sumamente complejo, habla de las relaciones entre patronos y trabajadores, entre trabajadores y autoridades y líneas de mando y su vinculación con la sociedad misma.

También se incluye a la Administración de Empresas, Informática, Economía, Relaciones Humanas, pero como Psicólogos con orientación Industrial nos toca descubrir la clase de condiciones en el medio de la industria que den como resultado altas motivaciones en los empleados y productividad a través de ellas para la empresa.

El estudio se realizó contando con la participación de 50 empleados de ambos sexos que laboran en Farmacias y Droguería Klee S.A. escogidos incidentalmente.

1.2 MARCO TEORICO

1.2.1 ANTECEDENTES

Como parte del trabajo de investigación se revisaron estudios que pudieran existir y que estuvieran relacionados con el tema que se va a desarrollar en esta oportunidad.

Se analizaron varias tesis de profesionales de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos y de otras universidades así como estudios realizados en otras disciplinas que tienen a la motivación como punto central.

A continuación se resumen algunas de las conclusiones a las cuales se llegó con cada uno de los estudios realizados por diferentes universitarios.

De acuerdo a los niveles de motivación, es relativamente pequeño el grupo de personas que se encuentran regularmente motivadas por el tipo de trabajo que desempeñan. (3)

Las relaciones interpersonales en las empresas influyen en la motivación de personal.

La psicología Industrial con el contenido científico correcto no se aplica en Guatemala.

La Psicología Industrial puede contribuir en lo fundamental a cambios cualitativos en la concepción de la aplicación de las relaciones entre la empresa y el trabajador para que se interprete no como un medio para perpetuar fines y logros del sistema establecido, sino como un elemento de cambio al entendimiento del hombre y el trabajo. (4)

Se encontró evidencia para afirmar que existen condiciones psicosociales que provocan insatisfacción en los empleados.

Al personal no se le capacita para que efectúe sus atribuciones afecazmente, no se le estimula con reconocer la labor que realiza y otorgarle un ascenso, pues no existen adecuados sistemas para los mimos. (5)

3. Mata Rios, Vilma, Tesis: Estudio de las Teorías X, Y y Z Desde el punto de vista Motivación con una muestra de la Industria Guatemalteca. Esc. de Psicología, USAC 1987.
4. Pelaez Serrano, Ingrid, Tesis: Principales Codicionantes que provocan Insatisfacción en un grupo de empleados de la Admón. Pública. Esc. De Psicología USAC, 1993.
5. Recinos Cardona y Morales Santa Cruz, Tesis: Procedimientos de analisis de un sistema de selección de personal en una Institución Bancaria de acuerdo con La Psicología Industrial. Esc. Psicología USAC, 1982.

1.2.2 MARCO TEORICO

GUATEMALA...GUATEMALA...GUATEMALA! País de la Eterna Primavera, a quien uno de sus Hijos Mayores y Gran Señor Miguel Angel Asturias Premio Nobel de Literatura y Lennín de la Paz la quería Verde...Verde...Verde! y la llamó Flor de Pascua en la Cintura de América.(6)

Por su población de 9.257,192 (1993) habitantes, Guatemala es el primero entre los países Centroamericanos con una tasa de crecimiento demográfico anual de aproximadamente 2.9% (6to. de América y del Mundo Hispano). A diferencia de otras naciones iberoamericanas, la población Urbana de 33% es relativamente pequeña, con una densidad de población en zonas agrícolas de 282 habitantes por kilómetros cuadrados, una de la ciudad capital de 1.107,980 (1991) habitantes. Guatemala tiene cultivado el 26.2% de su territorio. Su Gobierno según la constitución, lo componen el Presidente y Vice-presidente que son electos por 5 años y no puede ser reelegidos. El Presidente ejerce el Poder Ejecutivo, asesorado por el Consejo de Ministros, y el Vice-Presidente los Organos de Asesoría del Ejecutivo y coordina la labor de los Ministros. El poder Legislativo corresponde un congreso unicamente de 100 miembros cuyo término es también de 5 años. Encabeza el Poder Judicial la Corte Suprema de Justicia, compuesta por un mínimo de 7 magistrados designados por el Congreso para un período de 4 años.

Guatemala tiene una Natalidad de 40.8% una mortalidad de 8.0% con una alta mortalidad infantil que asciende al 65% y con una esperanza de vida de 40%. Su estructura de población mayor de jóvenes de 0 a 19 años que asciende a 4.496 miles.(7)

Sus principales cultivos son el maíz, la caña de azúcar, cacao, tabaco, café, arroz, frijol, banano los cuales constituyen por su importancia el segundo cultivo del país, después del café, es la base de la industria de la goma de mascar de los Estados Unidos, la industria manufacturera está muy alentada, el comercio exterior es muy activo y constituye una copiosa fuente de riqueza para la República.(8)

6. Efraín de los Rios, Hombre Contra Hombre, Pag.3.
7. Almanaque Mundial 1,993, Pag.183.
8. Diccionario Ramón Sopena, Tomo I, Pag.1642.

Ha pasado más de un siglo desde que un joven comerciante de origen europeo llamado Carlos Klee decidió establecer en Guatemala un negocio que constituyera de una forma u otra a preservar la salud de las personas. Fue bajo ese objetivo que nació la primer Farmacia Klee.

Localizada en la 5ta. Avenida entre 15 y 16 calle de la zona 1, la farmacia abrió sus puertas al público en 1989. Desde ese entonces la Farmacia era conocida por todas aquellas personas que transitaban en los alrededores del sector. Además de ella llamaba la atención su emblema que consistía en un gran reloj que en lugar de tener los números del 1 al 12, poseía cada letra que formaba las palabras "FARMACIA KLEE".

La farmacia fue vendida, pero en 1923, los señores Luis Felipe Valenzuela Arellano y Julio Vielman Taracena adquirieron los derechos de la misma y fueron ellos quienes con ahinco y esmero la condujeron al éxito que hoy tiene. Al pasar el tiempo se unieron a estos dos jóvenes empresarios los hermanos de don Luis Felipe, don Arturo de 16 años y don Jesús Valenzuela Arellano de 14 años. De esta forma se unieron los cuatro propietarios y fundadores de lo que hoy se conoce Farmacias Klee.

Hubo momentos difíciles de muchas penas, pero el espíritu de trabajo y hermandad a amistad que los cuatro manifiestaba, los ayudó siempre a salir avantes apoyándose en su trabajo de 14 ó más horas diarias.

Al rededor de los años 1927 y 1928 los hermanos Jesús y Arturo viajaron a Estados Unidos, a su regreso y en común acuerdo con don Luis Felipe y don Julio Vielman dispusieron cambiar la imagen de las Farmacias Klee.

El proceso se inició con la farmacia de la 5ta. avenida zona 1, la cual fue pintada de color blanco por sus propietarios. Posteriormente don Jesús tuvo la idea de sustituir los frascos de porcelana que se usaban antiguamente en las farmacias y donde eran almacenadas las medicinas, por exhibidores. Esto fue una innovación en el país, pues todas las farmacias conservaban su antiguo estilo.

Otro vehículo que innovó la imagen de la farmacia fue la publicidad que se le hizo a la misma. En las camionetas se dejaban ver los letreros que anunciaban este gran complejo y en el radio existían programas como el del Profesor Armando Moreno, que iniciaban con el lema " De Farmacias Klee, las que venden más barato"

Por otra parte, algo que vino a cimentar la imagen de Klee, fué el laboratorio que poseía la droguería, que fué impulsado por don Arturo Valenzuela. La Klee preparaba sus propias recetas y además tenía la representación de las mejores marcas de productos como "Paz de la Piel" y "Gotas Mulán". También tenían una pequeña fábrica que producía hisopos y baja lenguas, dentro de otros productos.

Del mismo viaje a Estados Unidos nació la idea de formar una cadena de farmacias y en 1931 se establece la Farmacia Klee, Sucursal No. 1, localizada en la 6a. Avenida sur y 12 calle oriente, lugar donde se encuentra actualmente.

El éxito era tal que durante la década de los años 1930 a 1940 la empresa creció y abrió otras sucursales además de la Klee Central.

Estas farmacias se encontraban distribuidas dentro del perímetro de la 6a. a la 18 calles, entre 5a. y 9a. avenidas de la zona 1, pero con el crecimiento hacia el sur de la ciudad se estableció en 1960 la farmacia Klee No. 8, la cual se encontraba situada en la Plazuela España. Posteriormente se trasladaron otras sucursales de la zona 1 a las zonas 9, 13 y 15.

De la farmacia Klee No. 8 se puede decir que fue la primer farmacia de Guatemala que contaba con una fuente de soda y departamentos de juguetes y perfumería Francesa, entre otros. El gran éxito de ésta superfarmacia hizo que se pensara en trasladar la Klee No. 6, ubicada en la 9a. avenida y 8a. calle de la zona 1, a la 6a. avenida y 6a. calle de la zona 9, en donde todavía se localiza.

Y así sucesivamente, se efectuaron otros traslados. La Klee No. 3 pasó de la 9a. calle y 7a. avenida de la zona 1, a Metro 15 Vista Hermosa, la Klee No. 4 se trasladó de la 6a. avenida y 18 calle zona 1, al centro Comercial Plaza Gala en la Avenida de las Américas.

El Crecimiento del complejo de Farmacias Klee, se debió a la iniciativa de sus propietarios. Quienes acertadamente no permitieron que las empresas se quedaran únicamente como negocios de farmacias, sino aproximadamente desde el año de 1930 lo extendieron a las ventas por mayor de productos de casi todos los laboratorios extranjeros y nacionales. Estas se realizaban tanto a nivel capital como departamental. Posteriormente, ampliaron sus departamentos a la venta y distribución de productos de tocador, perfumería y regalos, fué así como nació Droguería Klee, que actualmente cuenta con aproximadamente 36 laboratorios y casas Médicas y se encarga de la distribución tanto a nivel capital como departamental de los mismos.

En la década de los años 20, la farmacia Klee era un negocio de menudeo y se encargaba principalmente en vender aceites, pomadas, "papelitos de sulfato", sal inglesa y bicarbonato. También sodas refrescantes, soda purgante, bebidas coloradas y otros artículos que eran fabricados en sus recetas que ellos mismos preparaban.

De aquí la poca importancia de los productos terminados, pues los médicos formulaban sus recetas y los empleados especializados las elaboraban y las preparaban. Dentro de ellas se pueden mencionar jarabes, pociones, ungüentos, ampollas inyectables, píldoras u obleas.

El personal altamente calificado y la exactitud en su trabajo, hicieron que Farmacias Klee tomaran liderazgo en la práctica de los recetarios, práctica que tuvo su apogeo hasta los años 60 y 70, ya que después la tecnología dió paso a la venta de especialidades. Sin embargo en la actualidad aún Farmacia Klee presta este servicio, colaborando así con los doctores que todavía formulan y con las personas que necesitan de éste método para la cura de alguna enfermedad.

Farmacia Klee siempre atenta a ofrecer el máximo de calidad en sus servicios, contrató en aquella época a la pionera en la rama femenina en la profesión de farmacia, Lic. Limpia Altuve (QEPD) para que ella proporcionara sus conocimientos e innovaciones al departamento Recetario, brindándole una mayor dosis de profesionalismo.

Actualmente Farmacias y Droguería Klee, cuentan con una red de Farmacias en toda la ciudad capital, son ellas Farmacia Klee No. 2, 6a. Avenida y 14 Calle zona 1, Farmacia Klee No. 3, Centro Comercial Vista Hermosa zona 15, Farmacia Klee No. 4, Centro Comercial Plaza Gala zona 13, Farmacia Klee No. 5, 20 calle, Los Arcos, zona 10, Farmacia Klee No. 6 a. Avenida y 6a. calle zona 9, Farmacia Klee No. 7, 6a. Avenida y 9a. Calle zona 1, Super Farmacia Klee Plazuela España No. 8, Plazuela España zona 9, Farmacia Klee No. 9 Centro Comercial Metro Sur, Calzada Aguilar Batres zona 11, Farmacia Klee No. 10, Centro Comercial San Jorge, Anillo periférico zona 11 y Oficinas Centrales en Droguería Klee, S. A., 6a. calle 5-42, zona 9 ciudad. (9)

A finales del año 1994, por razones de fuerza mayor y personales, los herederos de Farmacias Klee y Droguería Klee decidieron vender los derechos de las mismas al señor Jack Irving Cohen Cohen, actual dueño y representante legal de la empresa, quien además es propietario de Agencias J. I. Cohen; empresa que se dedica, al igual que Droguería Klee a la venta y distribución de Medicinas, desde hace más de 42 años.

B. F. Skinner dice que todos somos sencillamente producto de los estímulos que recibimos del mundo exterior. Si se especifica suficientemente el medio ambiente, se puede predecir con exactitud las acciones de los individuos. La más importante lección que da es el papel del refuerzo positivo, las recompensas por el trabajo bien hecho, advierte especialmente la asimetría que existe entre el refuerzo positivo y el negativo (la amenaza de sanciones). En pocas palabras el refuerzo negativo producirá un cambio de comportamiento, pero con frecuencia en forma extraña, impredecible e indeseable. El refuerzo positivo produce también cambios en el comportamiento pero, generalmente, en el sentido deseado.

La mayoría de los gerentes saben muy poco del refuerzo positivo, parece que muchos lo subvaloran o lo consideran indigno de ellos indecoroso o no muy varonil.

Como lo anota Skinner la manera de llevar a cabo el refuerzo es más importante que la cantidad. Primero debe ser específico y contener el máximo de información posible.

Segundo, el refuerzo debe ser inmediato, se dice que Thomas Watson Jr., tenía la costumbre de girar un cheque en el acto para recompensar los logros que observaba cuando hacía el recorrido de sus plantas.

En tercer lugar, el sistema de retroalimentación debe tener en cuenta la factibilidad. Los acontecimientos importantes dignos de un banano de oro no son comunes, de modo que el sistema debe recompensar los pequeños descubrimientos. Las buenas noticias vuelan en las compañías excelentes.

La cuarta característica es que una buena cantidad de la retroalimentación consiste en un interés intangible pero real de parte de la dirección. Cuando se piensa en esto, siendo tan escaso el tiempo de los directores, esta forma de refuerzo puede ser la más fuerte de todas.

Finalmente, Skinner sostiene que el refuerzo corriente pierde impacto porque a la larga se espera su realización. Los refuerzos imprevisibles e intermitentes funcionan mejor.
(10)

10. Thomas J. Peters, Robert H. Waterman, En Busca de la Excelencia. Pag. 53

El gran problema que se presenta para las organizaciones desde un punto de vista racional es que las personas no son muy racionales. Para ajustarse al viejo modelo de Taylor y a los organismos de hoy, el hombre, sencillamente, está mal diseñado. En realidad, si comprendemos bien la psicología actual, el hombre es el máximo símbolo del conflicto y de la paradoja. Para comprender cómo las compañías excelentes logran tan eficazmente obtener compromiso e innovación constante de decenas y aún centenares de miles de individuos, es indispensable tener en cuenta la forma en que tratan las siguientes contradicciones a la naturaleza humana.

Todos somos egocéntricos, al acecho del menor cumplido y generalmente, nos gusta considerarnos ganadores. Pero en realidad hemos heredado capacidades normales, ninguno es tan bueno como quiere creerse, pero el hecho de frotarnos la nariz todos los días en esta realidad no nos hace el menor bien.

Somos criaturas de nuestro medio ambiente, muy susceptibles y sensibles a las recompensas y sanciones exteriores. Así también estamos dirigidos desde el interior, somos automotivados.

Las personas buscan el verdadero sentido de la más íntima de nuestras acciones, y tienen la prudencia de desconfiar de las palabras que en alguna forma no corresponden a nuestras acciones.

Desesperadamente tenemos necesidad de dar un sentido a nuestra vida y estamos listos a hacer mucho sacrificios por las instituciones que nos ayudan a esa tarea. Al mismo tiempo, tenemos necesidad de independencia, necesidad de sentirnos dueños de nuestros destinos y de tener la habilidad de distinguirnos a sobresalir.

Todos nos creemos muy importantes, somos profusa y desesperadamente irracionales. Y esto tiene profundas consecuencias sobre el plano de organización. No obstante, la mayoría de las organizaciones tienen una opinión negativa de su personal. De palabra le riñen por su mal rendimiento. Muchos hablan más de lo que actúan, pero estos reproches de mala manera intimidan al personal). Piden que se corran riesgos pero sancionan aún las faltas más pequeñas. Quieren la innovación, pero destruyen el espíritu del campeón. A nombre del racionalismo ponen a funcionar sistemas que parecen estar hechos para destruir la imagen de los empleados a sus propios ojos. Puede ser que no lo hagan intencionalmente, pero ahí tenemos el resultado.

La motivación se define como "Los comportamientos activos, integrados y dirigidos del organismo" (11) los cuales se explican en función de: las energías que se invierten en tal actividad y los factores tanto internos como externos, que determinan la dirección de tales comportamientos.

Desde el punto de vista psicológico la motivación se define como "Un conjunto de factores dinámicos que determinan la conducta de un individuo, puede considerarse a la motivación como el primer elemento cronológico de la conducta humana" (12)

Para fines de estudio la motivación se entiende como Los motivos que se derivan de una necesidad interna que impulsa al individuo a hacer algo que es importante para él hacerlo.

Los motivos se clasifican en Primarios o Secundarios; "Los motivos primarios siempre son innatos y de base fisiológica, los motivos secundarios pueden ser adquiridos y pueden clasificarse como personales y sociales." (13)

Dentro del contexto histórico de la motivación existen varias teorías entre ellas, está La Teoría Psicoanalítica de la Motivación (Freud); en donde la motivación se enmarca en el concepto del inconsciente, sede de las fuerzas dinámicas que rigen directa o indirectamente los comportamientos y tienden a expresarse y manifestarse en el plano de la conciencia.

Inmediatamente después de Freud, hay un cambio de enfoque de las motivaciones humanas; según Jung el organismo es esencialmente un sistema que tiende a desarrollar la realización de sí mismo, obstaculizada en su camino por las fuerzas de la sociedad que actúa sobre el individuo inhibiendo las manifestaciones de los impulsos sexuales y sobre todo los impulsos superiores. Jung rechazo la preeminencia de Freud a los factores biológicos, él los sitúa junto a los factores sociales iguales en importancia.

Están también las teorías psicosociales de la derivación freudiana, la corriente considerada no ortodoxa del neofreudianismo, representada principalmente por la Escuela Cultural del análisis, con Henry Stack Sullivan, Erich Fromm y Karen Horney, tiene como punto de partida las premisas de la psicología dinámica.

11. McTeer, Wilson. El Ambito de la Motivación, Pag. 16

12. Diccionario de Psicología oceáno, Pag.175

13. Cohen Josef, Psicología de los Motivos Sociales, Pag. 9

Sullivan rechaza la teoría freudiana de la libido; las fuentes de la motivación humana deben buscarse principalmente en las interacciones con otras personas.

Para Sullivan las principales fuentes de tensión son los: las necesidades del organismo, que están dispuestas jerárquicamente de la más elemental a la más elevada y que requieren sucesivamente su satisfacción mediante transformaciones energéticas; la angustia, que expresa una tensión producida por amenaza a la existencia propia.

Existen otros autores de teorías motivacionales que parten del principio de que la causa del comportamiento es una condición negativa, de privación sin embargo una de las críticas a éstas teorías la hace Jersild (1954) que la formula desde el punto de vista de la Psicología Evolutiva. La cual según el autor, impone la necesidad de volver a tomar en consideración el aspecto positivo de la motivación.

Maslow (1954) concuerda con la crítica de Jersild a la teoría motivacional del déficit y substituye el concepto del déficit por el de Crecimiento motivacional.

Se dice que la teoría más conocida sobre las necesidades humanas fue precisamente la ofrecida por Abraham Maslow (Psicólogo Clínico) postuló que la gente tiene cinco necesidades predominantes en la siguiente jerarquía progresiva:

1. Necesidades fisiológicas, la necesidad de alimentación, agua, aire, y sexo.
2. Seguridad, la necesidad de encontrarse a salvo de la amenaza de daño corporal, es decir la necesidad de Seguridad.
3. Pertenencia, necesidad de amistad, afecto y amor.
4. Estima, la necesidad del sentimiento de autovaloración y de respeto y admiración por parte de terceros.
5. Autorrealización, la necesidad de lograr lo mejor de nuestra vida, es decir la necesidad de obtener la autorrealización. (14)

La importancia de la obra de Maslow estriba en la afirmación de que la gente es motivada para adoptar aquellas conductas que percibe como un medio para satisfacer las necesidades experimentadas.

14. Algad, Ramón, Diseño de tareas y motivación del personal, pag. 20.

Como puede notarse el primer nivel de la escala de Maslow, son las necesidades fisiológicas las cuales deben de satisfacer, para mantenerse sencillamente en vida, ésta es la preocupación primordial de cada uno.

En la práctica la mayoría de las personas sólo satisfacen algunas de las necesidades y únicamente en parte. Muchos estudiosos de la conducta humana han ofrecido teorías de la necesidad, dentro de ellos, están Frederick Herzberg quien en la década de 1950 desarrolló un modelo motivacional de los factores, denominados factores de Higiene o de mantenimiento y factores de motivación. El modelo Motivación-higiene de Herzberg comprende:

Dentro de los factores de higiene en su primer nivel: el pago, en segundo nivel: las condiciones de trabajo, seguridad en el empleo, política administrativa de la compañía; en tercer nivel: Calidad de la supervisión, relaciones con los subordinados, relaciones con los compañeros.

Dentro de los factores motivacionales en un cuarto nivel: la posición, reconocimiento, ascensos; y en quinto nivel: responsabilidad, posibilidad de crecimiento, logro y el trabajo mismo.

Aquí entran en juego, los motivadores intersecos que son recompensas internas que una persona siente cuando desempeña un trabajo por lo que existe una conexión directa entre el trabajo y la recompensa; un empleado en esta situación se siente motivado.

Y los motivadores extrínsecos, que son recompensas externas que ocurren separadamente del trabajo y no proveen satisfacción directa en el momento en que se está desempeñando el trabajo. Ejemplo de este tipo de motivación podría ser los planes de jubilación, el seguro médico y el período de vacaciones.

Los modelos de Herzberd y de Maslow, en cierta forma son similares; Maslow destaca las necesidades psicológicas mientras que Herzberg lo hace en las condiciones laborales para satisfacer las necesidades del empleado.

La teoría planteada por Alderfer (1972) también se considera potencialmente útil. El indica que el individuo tiene tres grupos básicos de necesidades:

1. Existenciales, la necesidad de bienes para la existencia material como por ejemplo alimentos, agua, salario y beneficios marginales.
2. De relación, la necesidad de mantener relaciones interpersonales con amigos, familia, supervisor, colaborador y subordinados.



3. De crecimiento, la necesidad de desarrollo personal es decir, la necesidad de mejorar el potencial creativo o productivo del individuo.

A diferencia de la teoría de Maslow que se ocupa esencialmente de la progresión de una jerarquía, la teoría de Alderfer reconoce explícitamente el potencial de frustración o regresión. Propone por ejemplo, que si el intento de satisfacer las necesidades de crecimiento resulta frustrado, entonces las necesidades de relación adquieren mayor importancia.

Quando los individuos se incorporan a una organización, llevan a ella, ciertas necesidades que afectan su desempeño en el trabajo. algunas de estas necesidades son físicas, otras se relacionan con los valores psicológicos y sociales, éstas últimas varían mucho de una a otra persona.

Aunque se dice que la teoría de Alderfer es relativamente nueva, ofrece al empresario una sencilla estructura para comprender las necesidades y deseos de sus empleados, así como el papel que estas necesidades pueden desempeñar en el proceso motivacional.

La comprensión de dichas necesidades, puede ayudar a entender su conducta, debido a que las personas trabajan con el fin de conseguir resultados que según ellas satisfacerán sus necesidades de existencia. (15)

Dentro del proceso motivacional el Comportamiento Organizacional (CO) que se define como el estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones, juega un papel muy importante, se dice que "es una herramienta humana para beneficio de las personas en toda clase de organizaciones"

El CO tiene como elemento clave a las personas, la estructura, la tecnología y el ambiente exterior en el que funciona, y tiene como conceptos fundamentales la naturaleza de las personas, la naturaleza de las organizaciones y el comportamiento organizacional holístico, que considera a la persona en su totalidad; es decir, por lo que son y no por lo que hacen.

El CO se relaciona con un conjunto de conceptos fundamentales que giran con respecto a las persona existen cuatro supuestos básicos: Las diferencias individuales, la persona como totalidad, la conducta motivada, y el valor de la persona (dignidad humana).

15. Davis. Keith, El comportamiento humano en el trabajo, pag.5

Las personas tienen mucho en común pero cada persona es individualmente distinta, se dice que la idea de las diferencias individuales provienen originalmente de la Psicología. Los primeros estudios de las diferencias individuales se deben a Francis Galton.

Desde el día de su nacimiento, cada persona es singular, y las experiencias posteriores profundizan dicha singularidad, las diferencias individuales significan que la gerencia logrará la motivación más efectiva entre los empleados tratándoles también en forma distinta. "La creencia de que cada persona es diferente de los demás se conoce con el nombre de Ley de Diferencias Individuales" (16)

Es importante considerar también el valor de la persona (Dignidad Humana) ya que las personas deben ser tratadas en forma diferente que los demás factores de la producción, porque son de un orden más elevado en el universo, se deben reconocer que como las personas son de un orde, quieren y deben ser tratadas con dignidad y respeto.

El concepto de la dignidad humana, rechaza la idea de utilizar a los empleados como simples herramientas económicas.

La idea es entonces cambiar las condiciones dentro de la empresa con el fin de motivar adecuadamente al personal y contribuir a que sean mejores personas cada día, entre mejor sea la gente, obtendrá mejores resultados, lo que en cierto grado se ilustra en el antiguo proverbio "Dale a una persona pescado y la alimentarás por un día, enséñale a pescar y la alimentarás durante toda la vida."

La producción juega un papel muy importante dentro del concepto de Industria Moderna, ya que según sea el grado de producción así mismo será el número de productivida de la misma, ya que el producto es el caudal que se obtiene, son muchos los factores que influyen en la productividad y en la producción de una empresa, pero la principal responsabilidad en que respecta al aumento de la misma corresponde directamente a la Gerencia o la Dirección de la empresa, debido a que solamente ella puede crear un ambiente favorable y buenas condiciones de trabajo que permitan obtener la cooperación y la fuerza de trabajo necesaria por parte de los empleados. Es evidente que la administración juega un papel primordial y decisivo en el éxito de una empresa y por lo consiguiente el ser humano es vital y sumamente importante para el desarrollo de cualquier actividad productiva de la empresa.

1.3 PREMISAS

La Motivación de Personal en el trabajo es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados. En sentido estricto esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a los factores específicos tales como los salarios, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales en el empleo, la resolución rápida de los motivos de queja, el tratamiento justo por los patrones y más.

La Producción de la empresa se dará de acuerdo al ámbito de la motivación dentro de la misma, ya que el individuo motivado dará a la empresa la seguridad de esfuerzo y la intensidad del mismo que son capaces de dar para poder obtener la productividad deseada.

1.4 HIPOTESIS

De acuerdo a las premisas postuladas anteriormente se concluye hipotéticamente que la motivación de personal si es un factor esencial en la producción de una empresa.

1.4.1 VARIABLE DEPENDIENTE

Motivación de Personal que se define como los motivos que se derivan de una necesidad interna que impulsa al individuo o a los empleados a desempeñar o a hacer algo que es importante para ellos hacer.

INDICADORES:

- Satisfacción en el trabajo
- Incentivos económicos, verbales y/o morales
- Evaluación justa del trabajo
- Estabilidad y oportunidad de ascenso
- Identificación del empleado con la empresa y trato justo por parte de los patrones.

1.4.2 VARIABLE INDEPENDIENTE

Producción de la empresa, ésta se define como el caudal que se obtiene de una cosa que se vende o se explota y que cumple con especificaciones de calidad previamente establecidas y que genera utilidades y por consiguiente el mantenimiento de la empresa.

--

- INDICADORES:
- Seguridad de esfuerzo de parte del empleado
 - Intensidad de trabajo del empleado
 - Identificación del empleado con la empresa
 - Eficiencia por parte del empleado
 - Trabajo continuo y progresivo

CAPITULO II**TECNICAS E INSTRUMENTOS****2.1 DESCRIPCION DE LA POBLACION:**

Se contó con la participación de 50 empleados de diferentes edades y de ambos sexos escogidos incidentalmente, clase social media y baja, que laboran en Oficinas centrales de Droguería Klee y en las 9 sucursales de Farmacias Klee ubicadas en diferentes zonas de la ciudad capital.

2.2 TECNICA DE MUESTREO: Se utilizó la Técnica de Muestreo no aleatoria, incidental e intencional, o sea escogidos incidentalmente de la manera en que se iban presentando.

2.3 TECNICAS ESTADISTICAS: Se hizo uso de la Estadística Descriptiva, cuadros, gráficas y porcentajes.

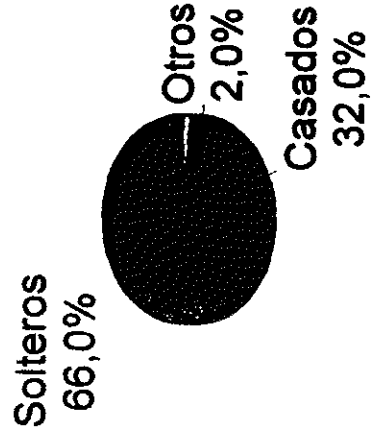
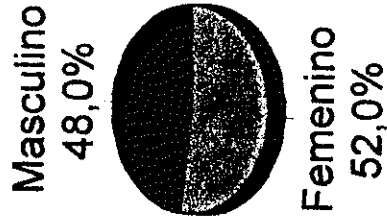
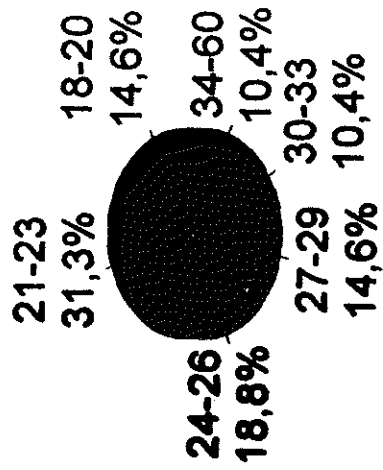
CAPITULO III

PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se presenta la interpretación y el análisis de los resultados acerca del estudio de La Motivación de Personal como Factor esencial en la producción de una empresa.

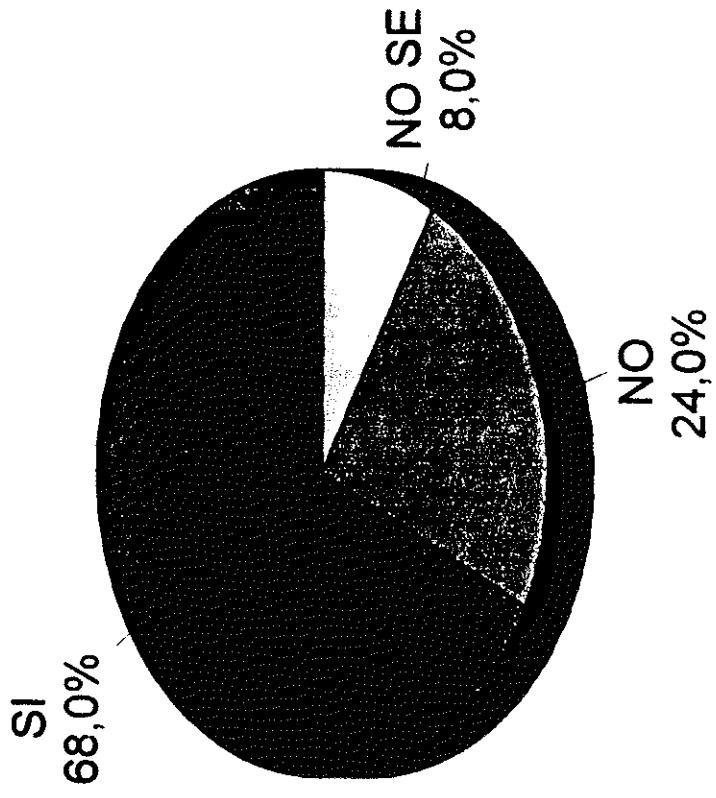
En las siguientes páginas se encuentran las gráficas de la investigación con su respectiva interpretación.

CIVIL DE ENCUESTADOS



GRAFICA # 1

Satisfacción en el Trabajo

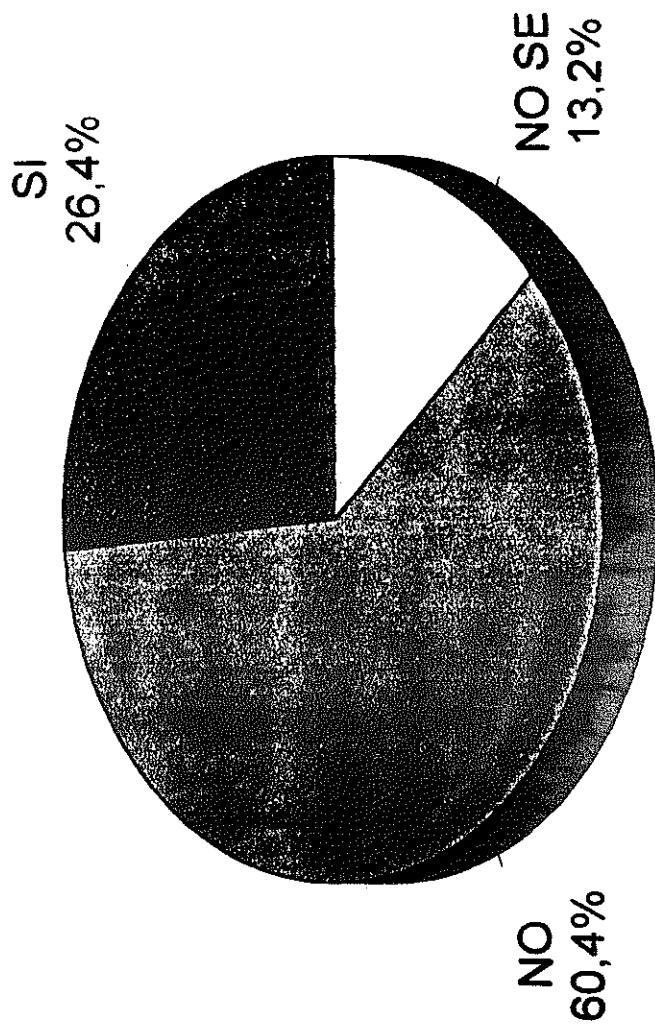


Fuente: Preguntas de la 1 a la 3

114
115
116
117
118
119
120
121
122
123
124
125
126
127
128
129
130
131
132
133
134
135
136
137
138
139
140
141
142
143
144
145
146
147
148
149
150
151
152
153
154
155
156
157
158
159
160
161
162
163
164
165
166
167
168
169
170
171
172
173
174
175
176
177
178
179
180
181
182
183
184
185
186
187
188
189
190
191
192
193
194
195
196
197
198
199
200

GRAFICA # 2

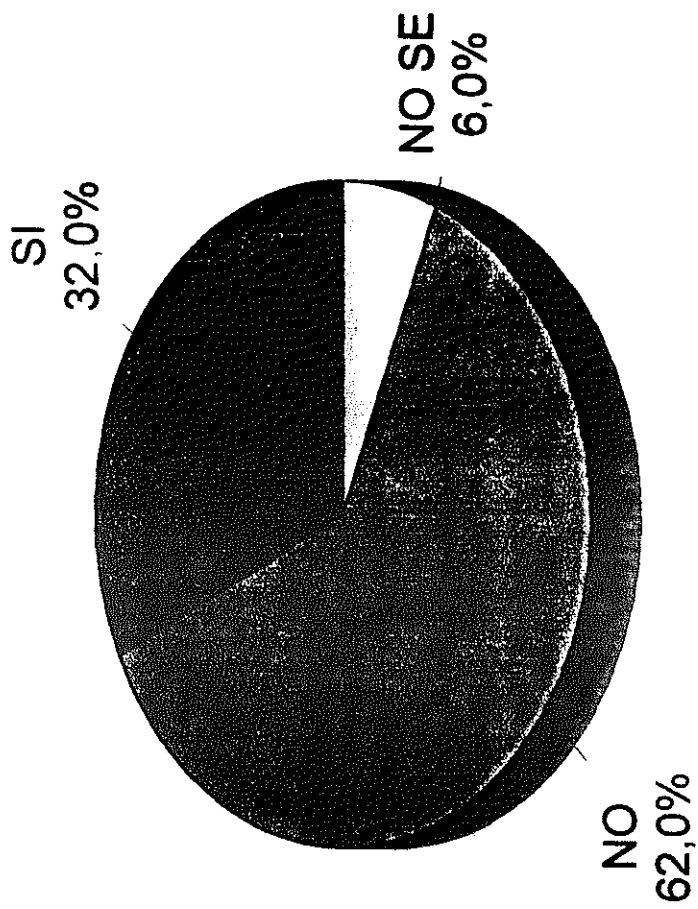
Incentivos Económicos, Verbales y/o Morales



Fuente: preguntas de la 4 a la 6

GRAFICA # 3

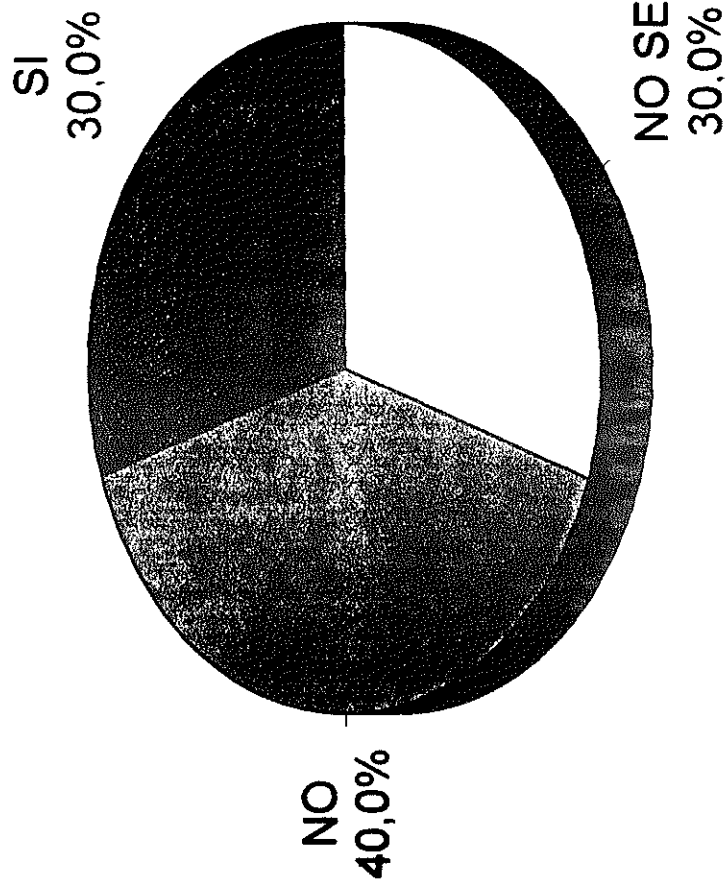
Evulación Justa del Trabajo



Fuente: preguntas de la 7 a la 9

GRAFICA # 4

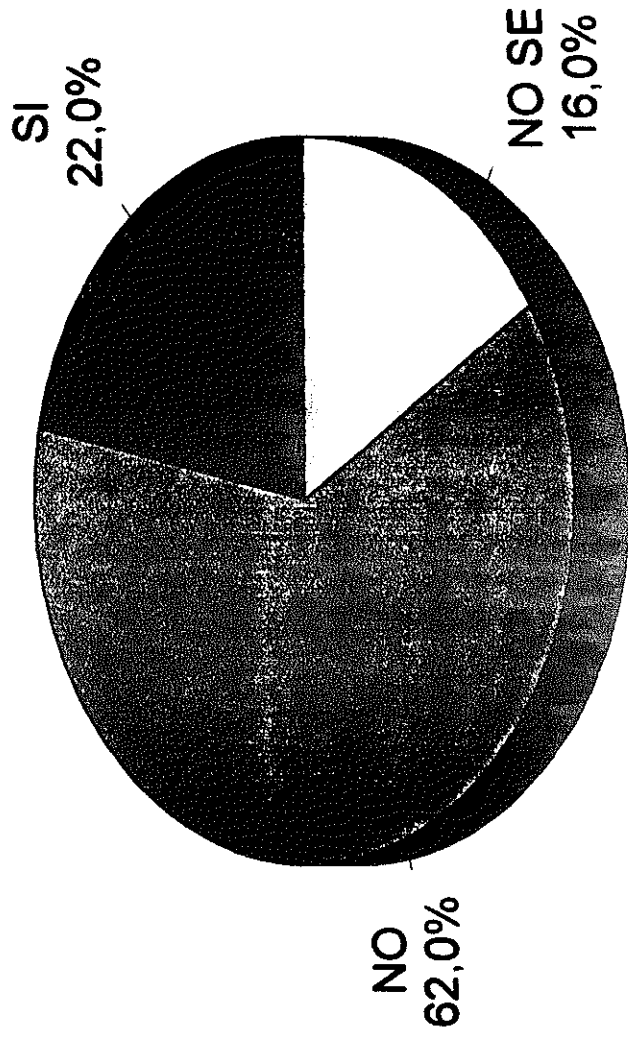
Estabilidad y Oportunidad de Ascenso



Fuente: preguntas de la 10 a la 12

GRAFICA # 5

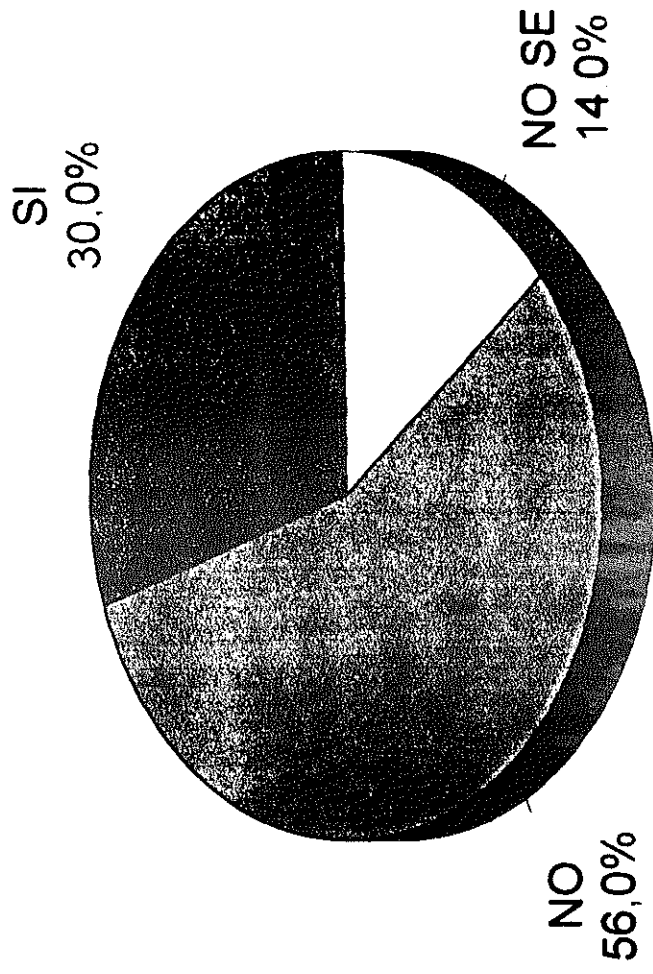
Identificación y Trato Justo



Fuente: preguntas de la 13 a la 15

GRAFICA # 6

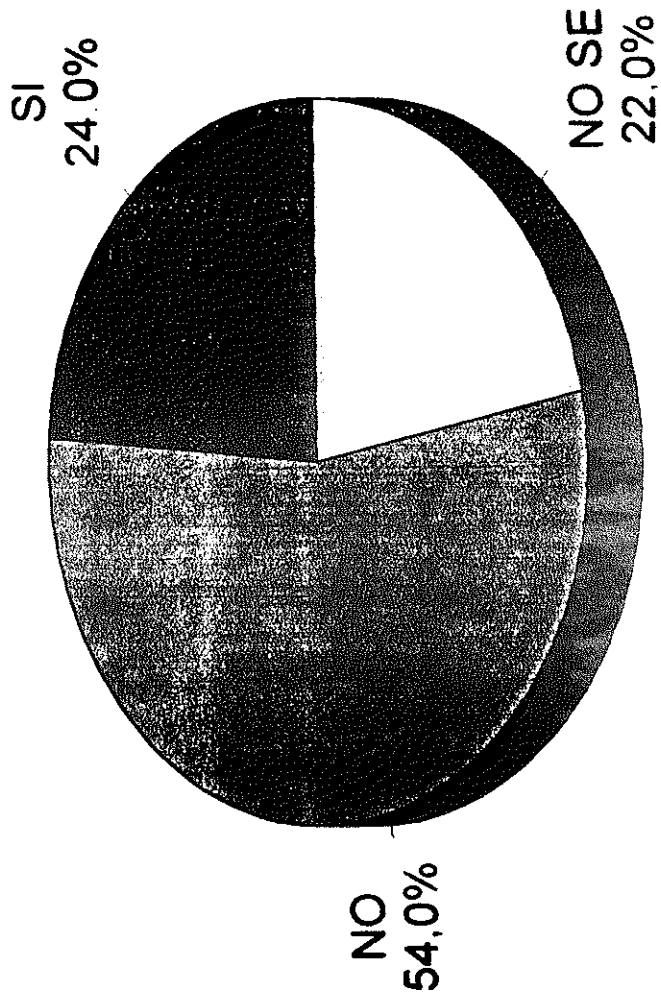
Motivación de Personal



Fuente preguntas de la 1 a la 15

GRAFICA # 1

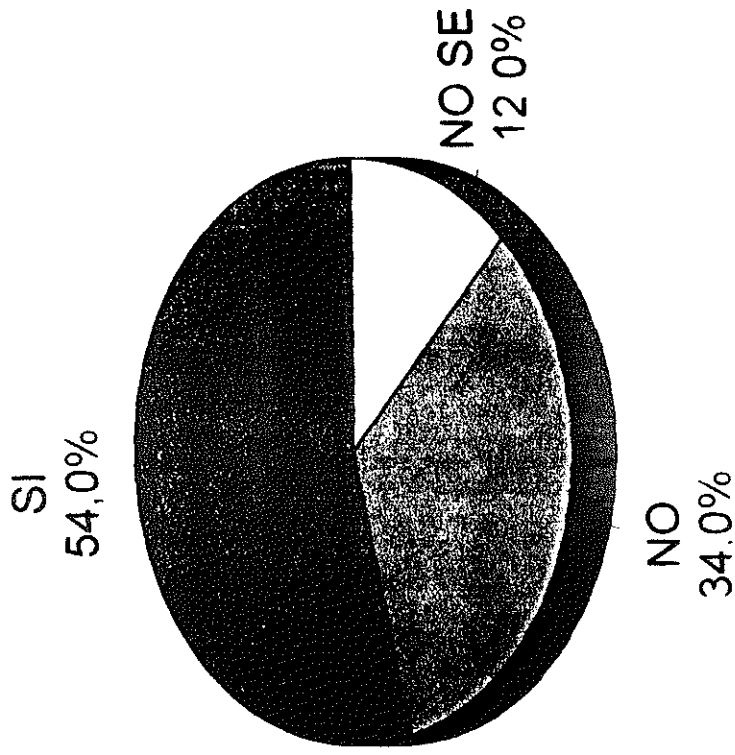
Seguridad de Esfuerzo



Fuente preguntas de la 17 a la 18

GRAFICA # 8

Intensidad de Trabajo

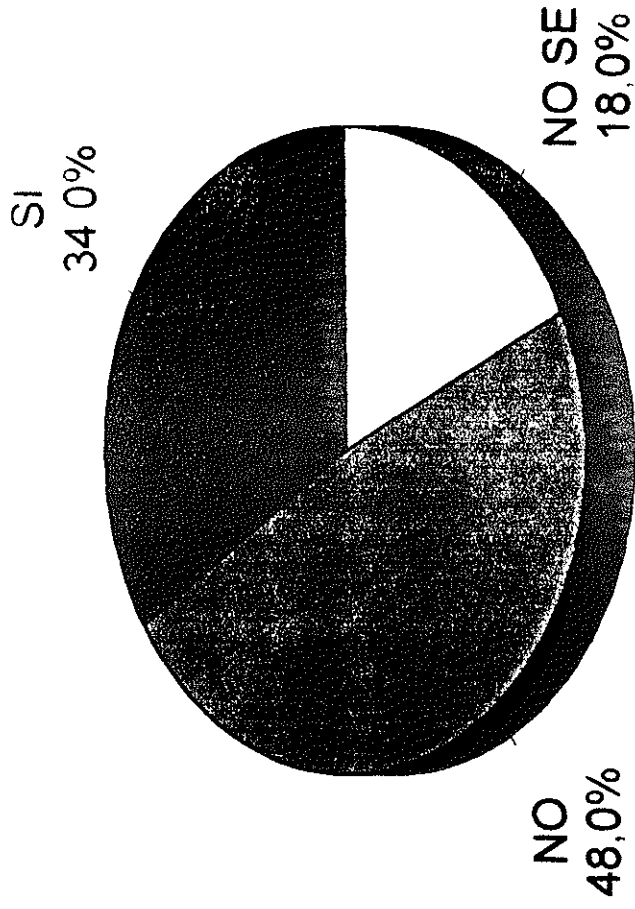


Fuente preguntas de la 19 a la 21



GRAFICA # 9

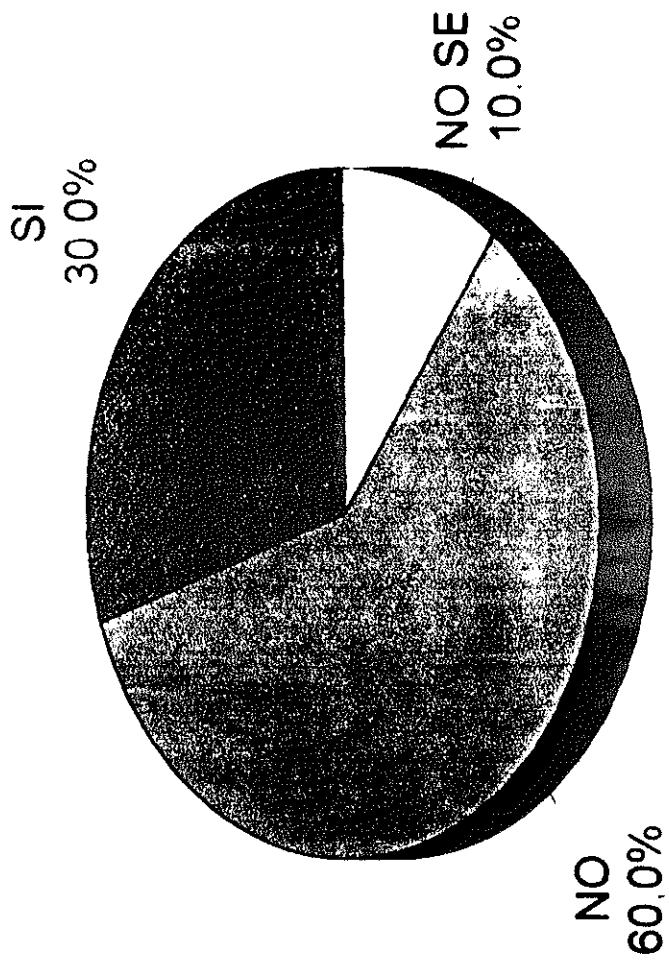
Identificación Empleado y Empresa



Fuente preguntas de la 22 a la 24

GRAFICA # 10

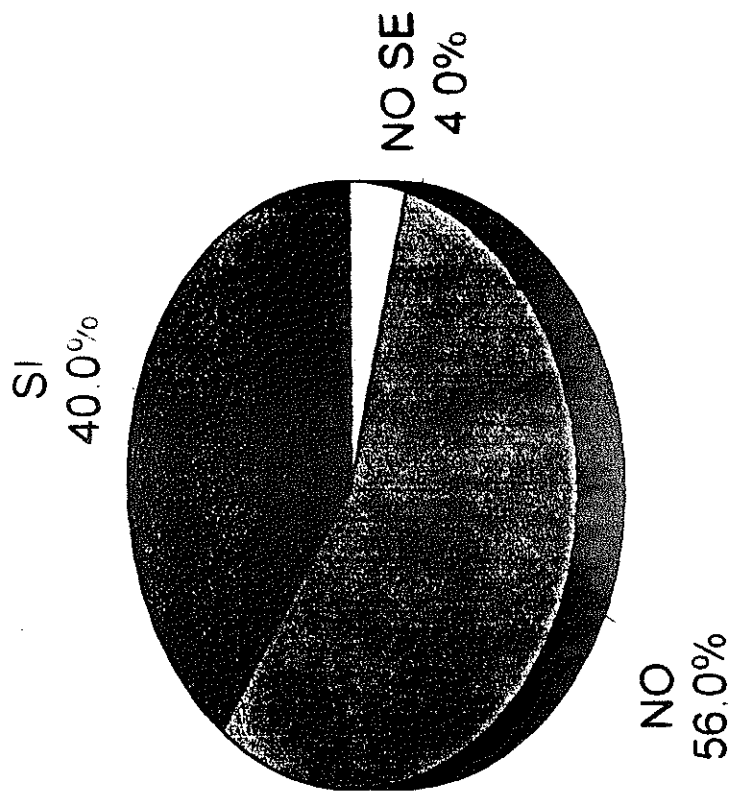
Eficiencia del Empleado



Fuente preguntas de la 25 a la 27

GRAFICA # 11

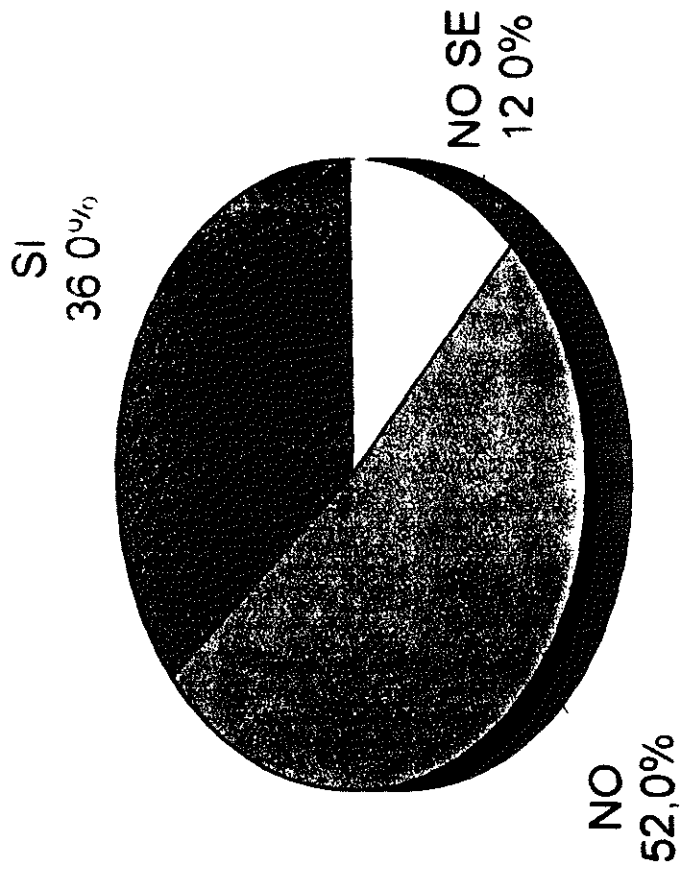
Trabajo Continuo y Progresivo



Fuente preguntas de la 28 a la 30

GRAFICA # 12

Produccion de la Empresa



Fuente preguntas de la 17 a la 30

I INTERPRETACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

Las gráficas nos dan una clara descripción del grado de satisfacción y producción en la empresa. La muestra estaba constituida básicamente por gente "joven". Con un rango de edades que oscila entre los 21 y los 26 años, con una proporción femenina equivalente a 52% y masculina de 48%, donde un total mayoritario del 62% es soltera.

La gráfica # 6 resume todo lo relacionado a la variable MOTIVACION que se define como los motivos que se derivan de una necesidad interna que impulsa al individuo o a los empleados a desempeñar o a hacer algo que es importante para ellos hacer y sus diferentes indicadores, demostrando que el 30% de la muestra no se siente motivada, un 30% percibe la motivación de una u otra manera y un 14% no sabe si está o no motivada en su trabajo.

Un dato interesante es que el 68% de la muestra encuentra satisfacción en el trabajo que realiza, constituyéndose una mayoría, no obstante no encuentran motivación a través de incentivos económicos, verbales y/o morales. (gráfica # 2).

Los empleados reciben evaluación "justa" al trabajo que realizan, aunque la palabra "justa" podría decirse que está de más ya que lamentablemente se pretendió determinar si se evaluaba o no el trabajo realizado (gráficas # 3, 4 y 5), sin embargo, un 30% consideran que tienen estabilidad laboral y oportunidad de ascenso, lo que se puede aprovechar como medio de motivación personal a través del incentivo no económico de ascenso y valoración personal y autoestima, ya que somos criaturas de este medio ambiente muy susceptibles y sensibles a las recompensas, así también estamos dirigidos desde el interior, somos motivados, deseperadamente tenemos necesidad de dar un sentido a nuestra vida y estamos listos a hacer mucho sacrificio por las instituciones que nos ayudan a esa tarea. Herzberg habla acerca de su teoría motivacional enmarcada en las condiciones laborales para satisfacer las necesidades del empleado en un cuarto nivel habla de la motivación del empleado, reconocimientos y ascensos. (gráfica # 4)

Según se resume en la gráfica # 12 de la variable PRODUCCION, entendiéndose ésta como el caudal que se obtiene de una cosa que se vende o se explota y que cumple con especificaciones de calidad previamente establecidas y que genera utilidades y contribuye al mantenimiento de la empresa, partiendo desde el concepto que toda empresa No educativa pretende ser productiva, es interesante observar que el 52% de la muestra indica que no está aportando a la empresa la fuerza de trabajo que ésta necesita para obtener una buena producción únicamente un 36% considera estar haciéndolo bien y un 12% no sabe. Todo esto podría deberse a que no se ha tenido muy en



uenta la selección, adiestramiento y colocación de los empleados en los puestos adecuados, por tal razón no hay seguridad de que prestará la seguridad de esfuerzo y la intensidad de que son capaces.

8% de la muestra indica que no se encuentra identificado con la empresa, y un 34% sí lo está, mientras que un 18% no sabe, la identificación del empleado con la empresa se va a dar de acuerdo al grado de motivación y de comunicación que exista entre patronos y empleados (gráfica # 11). Un 60% de los empleados acepta que su trabajo no es eficiente, un 30% considera que sí lo es y un 10% no lo sabe. (gráfica # 10).

En estudios realizados se ha demostrado que la motivación de personal es esencial para la producción de una empresa, en el presente el 100% de la muestra coincidió en que es sumamente importante.

TITULO IV

1 CONCLUSIONES

La motivación de personal si es un factor esencial en la producción de una empresa, ya que el 100% de la muestra coincidió en lo mismo indicando además que ésta es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados y que tienen relación con el trabajo que realizan y se refieren a factores específicos tales como: salarios, constancia del empleo, condiciones de trabajo, oportunidades de ascenso, reconocimiento de la capacidad, evaluación del trabajo, relaciones sociales entre los empleados, resolución rápida de los motivos de queja, etc.

Los empleados eligen de manera consciente y racional la dirección en la cual orientan sus esfuerzos, así como la intensidad y duración de los mismos que los conducirán a resultados capaces de satisfacer sus necesidades de existencia, relación o crecimiento, los resultados son muy grandes y variados e incluyen por ejemplo dinero, los ascensos, el status, estabilidad laboral, trabajo responsable, etc. que contribuirán tanto a la motivación y satisfacción del empleado, así como a los intereses de la empresa misma.

Los empleados difieren en las formas en que perciben sus tareas y sus respuestas a estas percepciones, las actividades que para un observador externo parecen ofrecer niveles de variedad, autonomía, motivación, etc., pueden parecer rutinarias al empleado.

La conducta del empleado puede ser modificada al recompensar o reforzar los modos de conducta deseados.

El hecho de que el empleado esté satisfecho con el trabajo que realiza no implica que se encuentre motivado para ofrecer el máximo de esfuerzo.

La producción de la empresa se dará conforme al grado de motivación que presenta cada empleado y éste ofrezca a la empresa la cantidad de esfuerzo para producir.

La motivación de personal no sólo es deseable, sino que con frecuencia es un elemento necesario para el desarrollo de la empresa.

Es relativamente pequeño el número de personas que se encuentran regularmente motivadas por su trabajo, ya que en cierta medida el mismo les sirve como fuente de satisfacción y de sustento.

CAPITULO V

5.1 RECOMENDACIONES

Las recomendaciones van dirigidas directamente a la empresa, ya que una de las funciones más importantes de la empresa y de la Gerencia, además de las múltiples que le desempeña, radica principalmente en adecuar los intereses y necesidades particulares de los trabajadores a las metas y los logros que la empresa desea.

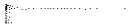
1. Ofrecer atractivos planes de incentivos tanto "financieros" y "no financieros" como medios para alentar al empleado a alcanzar las metas propuestas por Gerencia.
2. Que el tipo de tarea que desempeñe cada trabajador sea fuente de satisfacción, motivación y realización personal para que cumpla mejor con ella.
3. Realizar talleres o seminarios de motivación, Relaciones Humanas, actividades recreativas, deportivas, etc. que involucren a todo el personal, tanto administrativo, Gerencia, Personal de Oficina, Personal de Farmacia, mensajeros, bodegueros, etc.
4. Que la Gerencia adecúe los intereses y las necesidades particulares de los trabajadores a las metas y los logros de la empresa.
5. Capacitar al personal adecuadamente para que efectúe sus atribuciones eficazmente y brindarles oportunidades de ascenso.
6. Crear un departamento dedicado especialmente para escuchar al empleado, para que éste posibilite el pleno y óptimo desarrollo de la empresa.

BIBLIOGRAFIA

- Aldag, Ramón y Brief Artur, DISEÑO DE TAREAS Y MOTIVACION DEL PERSONAL. Editorial Trillas, 2da. Edición, México 1987.
- Blum, Milton, Naylor C. James, PSICOLOGIA INDUSTRIAL.SUS FUNDAMENTOS TEORICOS Y SOCIALES. Editorial Trillas, México 1987.
- Cofer C, Appley M.H, PSICOLOGIA DE LA MOTIVACION. TEORIA E INVESTIGACION. Editorial Trillas, México, 1981.
- Cohen, Josef, PSICOLOGIA DE LOS MOTIVOS SOCIALES. Editorial Trillas, 5ta. Edición, México 1987.
- Davidof, Linda L, INTRODUCCION A LA PSICOLOGIA. 2da. Edición, Editorial McGraw Hill, México 1980.
- Davis Keit, EL COMPORTAMIENTO HUMANO EN EL TRABAJO. 7ma. Edición Editorial McGraw Hill, México, 1987.
- DIARIO PRENSA LIBRE. Suplemento 100 años, jueves 17 de junio de 1987.
- DICCIONARIO DE PSICOLOGIA. Editorial Océano, Tomo No. 6. España, 1984.
- DICCIONARIO ENCICLOPEDICO. Editorial Ramón Sopena, Tomo II, 1979.
- Levy-Leboyer, Claude. PSICOLOGIA DE LAS ORGANIZACIONES. Editorial Planeta, 1975.
- Madsen, K.B. TEORIA DE LA MOTIVACION. 2da. Edición, Editorial Paidós, Buenos Aires 1972.
- Matta Ríos, TESIS: ESTUDIO DE LAS TEORIAS X, Y, Y Z. DESDE EL PUNTO MOTIVACIONAL CON UNA MUESTRA DE LA INDUSTRIAL GUATEMALTECA. Escuela de Psicología, USAC. 1987.
- Mcteer, Wilson, EL AMBITO DE LA MOTIVACION. AMBIENTE. FISILOGIA. MENTAL Y SOCIAL. Editorial El Manual Moderno S.A. México 1979.
- Pelaez, Serrano, Ingrid, TESIS: PRINCIPALES CONDICIONANTES QUE PROVOCAN INSATISFACCION EN GRUPO DE EMPLEADOS DE LA ADMINISTRACION PUBLICA. Escuela de Psicología, USAC, 1993.

5. Peters, Thomas, J, Waterman, Tobert H, EN BUSCA DE LA EXCELENCIA. EXPERIENCIA DE LAS EMPRESAS MEJOR GERENCIADAS DE LOS ESTADOS UNIDOS. Editorial Norma, Barcelona 1984.
6. PSICOLOGIA APLICADA A LA ENSEÑANZA. División de Educación, Departamento de Asuntos Culturales, Unión Panamericana 1958. Serie de Publicaciones de Educación Técnica 100.
7. Recinos Cardona, y Morales Santa Cruz, TESIS: PROCEDIMIENTOS DE ANALISIS DE UN SISTEMA DE SELECCION DE PERSONAL DE UNA INSTITUCION BANCARIA DE ACUERDO CON LA PSICOLOGIA INDUSTRIAL. Escuela de Psicología, USAC, 1982.
8. Rodríguez Estrada, Mauro, INTEGRACION DE LOS EQUIPOS. 2da. Edición, Editorial El Manual Moderno S.A. México 1988.
9. Tiffin, Joseph, McCormick, Ernest J. SICOLOGIA INDUSTRIAL 1ra. Edición, Editorial Diana, S.A. México, 1982.

ANEXOS



BOLETA DE ENCUESTA

POR FAVOR RESPONDA A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS DE LA FORMA QUE MEJOR SE ADAPTE A SU PERSONA, Y CON TODA LA SINCERIDAD POSIBLE LA INFORMACION OBTENIDA SERA EstrictAMENTE CONFIDENCIAL.

EDAD:

SEXO:

ESTADO CIVIL:

1. LE GUSTA SU OFICIO ACTUAL?
SI NO NO SE
2. ESTARIA DISPUESTO A REALIZAR ESTE TRABAJO MUCHO TIEMPO MAS?
SI NO NO SE
3. LLENA EL TRABAJO QUE REALIZA SUS METAS Y ASPIRACIONES?
SI NO NO SE
4. RECIBE INCENTIVOS DE TIPO ECONOMICO EN SU EMPRESA?
SI NO NO SE
5. RECIBE INCENTIVOS DE TIPO "NO" ECONOMICO COMO FELICITACIONES VERBALES, CARTAS DE FELICITACION, ETC. POR EL TRABAJO REALIZADO?
SI NO NO SE
6. SU JEFE INMEDIATO SUPERIOR O LA GERENCIA LE HACEN SENTIR BIEN CUANDO SU TRABAJO ESTA BIEN REALIZADO?
SI NO NO SE
7. UN ESTIMULANTE PLAN DE SALARIOS, OFRECE RECOMPENSA JUSTA AL TRABAJADOR RAPIDO Y EFICIENTE?
SI NO NO SE
8. RECIBE LA AYUDA NECESARIA DE GERENCIA PARA REALIZAR SU TRABAJO DIARIO?
SI NO NO SE
9. SE LE HA FELICITADO ALGUNA VEZ POR PARTE DE GERENCIA AL HABER REALIZADO UN BUEN TRABAJO?
SI NO NO SE
10. SE LE OFRECE LA OPORTUNIDAD DE PROGRESAR EN SU EMPRESA?
SI NO NO SE
11. CREE QUE LA EMPRESA SE EMPENA EN BUSCAR EN OTRA PARTE GENTE PARA OCUPAR LOS BUENOS PUESTOS CUANDO PUEDE ASCENDER A ALGUIEN QUE TRABAJA EN LA MISMA?
SI NO NO SE
12. CREE QUE LE ESPERA UN BUEN PORVENIR EN LA EMPRESA?
SI NO NO SE
13. HACE TANTO LA EMPRESA POR USTED, COMO USTED LO HACE CON LA EMPRESA?
SI NO NO SE
14. SI TUVIESE QUE VOLVER A EMPEZAR, TRABAJARIA EN ESTA EMPRESA?
SI NO NO SE
15. SE SIENTE COMO PARTE DE LA EMPRESA?
SI NO NO SE
16. CREE QUE LA MOTIVACION DE PERSONAL ES IMPORTANTE PARA EL DESARROLLO DE LA EMPRESA?
SI NO NO SE

7. LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO REALIZA SU TRABAJO CON DEDICACION Y EMPENO?
SI NO NO SE
8. EL QUE QUIERE PROGRESAR A TRAVEZ DE TRABAJO BIEN REALIZADO, TIENE OPORTUNIDAD DE PROGRESAR EN ESTA EMPRESA?
SI NO NO SE
9. CREE USTED QUE EL TRABAJO QUE REALIZA CUMPLE CON LAS EXPECTATIVAS DE GERENCIA?
SI NO NO SE
10. LE CORRIGEN CONSTANTEMENTE EL TRABAJO QUE REALIZA?
SI NO NO SE
11. SE SIENTE ABURRIDO CONSTANTEMENTE Y NO LE DAN DESEOS DE TRABAJAR DEBIDAMENTE?
SI NO NO SE
12. EL TRABAJO QUE LE ASIGNARON ES EL QUE A USTED LE GUSTA REALIZAR?
SI NO NO SE
13. TIENE PROBLEMAS SEGUIDAMENTE CON SUS COMPANEROS DE TRABAJO?
SI NO NO SE
14. SI SE REALIZARAN ACTIVIDADES RECREATIVAS FUERA DE HORAS DE TRABAJO POR PARTE DE LA EMPRESA, ASISTIRIA?
SI NO NO SE
15. CREE USTED QUE EXISTE UNA DISTRIBUCION ADECUADA DEL PERSONAL CONTRATADO PARA REALIZAR EL TRABAJO DENTRO DE LA EMPRESA?
SI NO NO SE
16. TRABAJA HORAS EXTRAS?
SI NO NO SE
17. EL TRABAJO QUE USTED REALIZA ES CANSADO Y AGOTADOR?
SI NO NO SE
18. CREE QUE LA EMPRESA INSTRUYE A TODOS LOS EMPLEADOS PARA QUE DESEMPEÑEN SU TRABAJO DE UNA MEJOR MANERA?
SI NO NO SE
19. COMO EMPLEADO, SE INTERESA POR EL DESARROLLO DE LA EMPRESA?
SI NO NO SE
20. SE PROPONE METAS Y OBJETIVOS PARA DESARROLLO PERSONAL DENTRO DE LA EMPRESA?
SI NO NO SE

SI CONSIDERA NECESARIO AGREGAR ALGO MAS, O HACER ALGUN TIPO DE COMENTARIO U OBSERVACION, POR FAVOR HAGALO EN LA HOJA ADJUNTA, TODO SERA EN BENEFICIO DE TODOS Y CADA UNO DE LOS QUE LABORAN EN FARMACIAS Y DROGUERIA KLEE S.A.

MIL GRACIAS POR SU COLABORACION!!!

INDICE

PROLOGO	
INTRODUCCION	
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
MARCO TEORICO	6
PREMISAS	18
HIPOTESIS	19
VARIABLES	19
CAPITULO II TECNICAS E INSTRUMENTOS	21
CAPITULO III PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS	22
GRAFICAS	23
INTERPRETACION Y ANALISIS DE RESULTADOS	36
CAPITULO IV CONCLUSIONES	38
CAPITULO V RECOMENDACIONES	39
BIBLIOGRAFIA	40
ANEXOS BOLETA DE ENCUESTA	43